

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TACABAMBA, 2022.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

JUNIORS STEWARD ORTIZ VÁSQUEZ

Asesor:

Dr. HÉCTOR DIÓMEDES VILLEGAS CHÁVEZ

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Juniors Steward Ortiz Vásquez
DNI: 74857353
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Tacabamba, 2022.
6. Fecha de evaluación: **22/01/2025**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **8%**
9. Código Documento: **3117:422715070**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **28/01/2025**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
DNI: 26605374

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
JUNIORS STEWARD ORTIZ VÁSQUEZ
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 14:00 horas del día 16 de agosto de dos mil veinticuatro, reunidos en el Centro de Idiomas de Cajamarca, Aula - 3C, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, el **Dr. ÁNGEL ABELINO LOZANO CABRERA**, el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO** y, en calidad de Asesor el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "**Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Tacabamba, 2022**"; presentada por el Bachiller en Contabilidad **JUNIORS STEWARD ORTIZ VÁSQUEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBADA con la calificación de Discusión Buena la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Contabilidad JUNIORS STEWARD ORTIZ VÁSQUEZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.



Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
 Asesor



Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
 Jurado Evaluador



Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
 Jurado Evaluador



Dr. Juan José Julio Vera Abanto
 Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi padre, quien es el motor de mi vida, quien me inspira y me da la fuerza para continuar este proceso tan anhelado, otorgándome su ejemplo, amor y paciencia.

A mis hermanos, por su amor y apoyo incondicional, sus palabras de aliento y motivación para seguir adelante hasta alcanzar una de las muchas metas que me he propuesto.

A todas esas personas especiales que estuvieron cuando más las necesitaba y me tendieron la mano en mis momentos difíciles, son grandes personas y siempre las tendré a mi lado, de corazón gracias.

Juniors Steward Ortiz Vásquez

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme la vida, ser mi guía espiritual e iluminar este largo camino, por cuidar a mis padres y hermanos para que puedan estar presentes en este logro, por escuchar mis peticiones y reconfortarme cada momento.

Al Dr. Héctor Diómedes Villegas Chávez, quién tuve el honor de elegirlo mi asesor y mentor en este invaluable camino, por ser mi guía, por brindarme sus conocimientos, me mostró compromiso y disposición para cumplir mi tan anhelado sueño.

A la Universidad Nacional de Cajamarca sobre todo a la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, a los docentes y en especial a quienes participaron en mi formación a lo largo de la maestría, por inculcarme sus conocimientos y valores, lo que me ha permitido crecer día a día como profesional.

La calidad es más importante que la cantidad. Un home run es
mucho mejor que dos dobles.

Steve Jobs

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xviii
GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	xix
RESUMEN	xx
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
<i>1.1.1 Contextualización</i>	1
<i>1.1.2 Descripción del problema</i>	3
<i>1.1.3 Formulación del problema</i>	4
1.2 Justificación e importancia	4
<i>1.2.1 Justificación científica</i>	4
<i>1.2.2 Justificación técnica - práctica</i>	5
<i>1.2.3 Justificación institucional y personal</i>	5
1.3 Delimitación de la investigación	5
<i>1.3.1 Delimitación geográfica</i>	5
<i>1.3.2 Delimitación espacial</i>	5
<i>1.3.3 Delimitación temática</i>	6
<i>1.3.4 Delimitación temporal</i>	6
1.4 Limitaciones	6
1.5 Objetivos	6
<i>1.5.1. Objetivo general</i>	6
<i>1.5.2. Objetivos específicos</i>	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Marco legal	7
2.2. Antecedente de la investigación	9
2.3. Marco doctrinal	14
2.4. Marco conceptual	18

2.4.1. <i>Gestión documental</i>	18
2.4.2. <i>Calidad de atención al usuario</i>	25
2.5. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	31
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	31
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	31
3.2. Variables	31
3.3. Operacionalización de variables	32
CAPÍTULO IV	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
4.1. Ubicación geográfica	33
4.2. Diseño de investigación	33
4.3. Métodos de investigación	34
4.3.1. <i>Método deductivo inductivo</i>	34
4.3.2. <i>Método analítico sintético</i>	35
4.3.3. <i>Método hipotético</i>	36
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	36
4.4.1. <i>Población</i>	36
4.4.2. <i>Muestra</i>	37
4.4.3. <i>Unidad de análisis</i>	37
4.4.4. <i>Unidad de observación</i>	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	38
4.5.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i>	38
4.5.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	38
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	39
4.6.1. <i>Procesamiento de datos</i>	39
4.6.2. <i>Análisis de datos</i>	40
4.7. Equipos, materiales e insumos.....	42
4.7.1. <i>Equipos</i>	42
4.7.2. <i>Materiales</i>	42
4.7.3. <i>Insumos</i>	42

4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	43
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
5.1. Presentación de resultados	46
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	88
5.3. Contrastación de hipótesis	92
CONCLUSIONES	100
SUGERENCIAS	102
REFERENCIAS.....	104
APÉNDICES	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	32
Tabla 2 <i>Población</i>	37
Tabla 3 <i>Matriz de consistencia metodológica</i>	43
Tabla 4 <i>Clasificación mensual siguiendo un orden cronológico</i>	46
Tabla 5 <i>Clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio</i>	47
Tabla 6 <i>Los documentos que archiva tienen formatos similares</i>	48
Tabla 7 <i>Cuadro de clasificación de los documentos que recibe</i>	50
Tabla 8 <i>Realiza un registro oportuno de los archivos</i>	51
Tabla 9 <i>Enumeran o rotulan los archivos para su ubicación</i>	52
Tabla 10 <i>La descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria</i>	53
Tabla 11 <i>Codifica la documentación recepcionada</i>	54
Tabla 12 <i>Pequeña descripción por carpetas</i>	55
Tabla 13 <i>Uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación</i>	56
Tabla 14 <i>Capacitación a las personas sobre el uso de los sistemas</i>	57
Tabla 15 <i>Base de datos para la organización de la información</i>	58
Tabla 16 <i>Control de la ruta de los documentos en el sistema</i>	59
Tabla 17 <i>Realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes</i>	60
Tabla 18 <i>Plantean estrategias para la conservación de los mismos</i>	61
Tabla 19 <i>Registro de entradas y salidas de documentaciones</i>	62
Tabla 20 <i>Estantes adecuados para la conservación de los documentos</i>	63
Tabla 21 <i>Mobiliario adecuado para la conservación de los documentos</i>	64

Tabla 22 <i>Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos</i>	65
Tabla 23 <i>Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación</i>	66
Tabla 24 <i>Se muestra un orden y presentación adecuada del área de archivos</i>	67
Tabla 25 <i>Los equipos son adecuados y necesarios</i>	68
Tabla 26 <i>Se cuenta con una ventilación e iluminación en el área destinada</i>	69
Tabla 27 <i>Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios</i>	70
Tabla 28 <i>Se brinda información necesaria al usuario</i>	71
Tabla 29 <i>El personal es atento a las necesidades de los usuarios</i>	72
Tabla 30 <i>Se cuenta con personal capacitado</i>	73
Tabla 31 <i>Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple</i>	74
Tabla 32 <i>Cuándo el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo</i>	75
Tabla 33 <i>Se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos</i>	76
Tabla 34 <i>El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido</i>	77
Tabla 35 <i>Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema</i>	78
Tabla 36 <i>Se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados</i>	79
Tabla 37 <i>Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado</i>	80
Tabla 38 <i>Considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área</i>	81
Tabla 39 <i>Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida</i>	82
Tabla 40 <i>El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos</i>	83
Tabla 41 <i>Considera que brinda un trato personalizado</i>	84

Tabla 42 <i>Se da la atención necesaria a las necesidades de los usuarios</i>	85
Tabla 43 <i>El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo con los trámites requeridos</i>	86
Tabla 44 <i>Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área</i>	87
Tabla 45 <i>Gestión documental y calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	92
Tabla 46 <i>Relación de la gestión documental y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	93
Tabla 47 <i>Gestión documental y elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	94
Tabla 48 <i>Relación de la gestión documental con los elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba</i>	94
Tabla 49 <i>Gestión documental y la fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	95
Tabla 50 <i>Relación de la gestión documental con la fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba</i>	96
Tabla 51 <i>Gestión documental y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	97
Tabla 52 <i>Relación de la gestión documental con la capacidad de respuesta en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba</i>	97
Tabla 53 <i>Gestión documental y la empatía en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022</i>	98

Tabla 54 <i>Relación de la gestión documental con la empatía en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba</i>	99
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema del diseño relacional</i>	34
Figura 2 <i>Clasificación mensual siguiendo un orden cronológico</i>	46
Figura 3 <i>Clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio</i>	47
Figura 4 <i>Los documentos que archiva tienen formatos similares</i>	49
Figura 5 <i>Cuadro de clasificación de los documentos que recibe</i>	50
Figura 6 <i>Realiza un registro oportuno de los archivos</i>	51
Figura 7 <i>Enumeran o rotulan los archivos para su ubicación</i>	52
Figura 8 <i>La descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria</i>	53
figura 9 <i>Codifica la documentación recepcionada</i>	54
Figura 10 <i>Pequeña descripción por carpetas</i>	55
Figura 11 <i>Uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación</i>	56
Figura 12 <i>Capacitación a las personas sobre el uso de los sistemas</i>	57
Figura 13 <i>Base de datos para la organización de la información</i>	58
Figura 14 <i>Control de la ruta de los documentos en el sistema</i>	59
Figura 15 <i>Realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes</i>	60
Figura 16 <i>Plantean estrategias para la conservación de los mismos</i>	61
Figura 17 <i>Registro de entradas y salidas de documentaciones</i>	62
Figura 18 <i>Estantes adecuados para la conservación de los documentos</i>	63
Figura 19 <i>Mobiliario adecuado para la conservación de los documentos</i>	64
Figura 20 <i>Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos</i>	65

Figura 21 <i>Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación.....</i>	66
Figura 22 <i>Se muestra un orden y presentación adecuada del área de archivos.....</i>	67
Figura 23 <i>Los equipos son adecuados y necesarios.....</i>	68
Figura 24 <i>Se cuenta con una ventilación e iluminación en el área destinada.....</i>	69
Figura 25 <i>Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios.....</i>	70
Figura 26 <i>Se brinda información necesaria al usuario.....</i>	71
Figura 27 <i>El personal es atento a las necesidades de los usuarios.....</i>	72
Figura 28 <i>Se cuenta con personal capacitado.....</i>	73
Figura 29 <i>Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple.....</i>	74
Figura 30 <i>Cuándo el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo.....</i>	75
Figura 31 <i>Se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos.....</i>	76
Figura 32 <i>El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido.....</i>	77
Figura 33 <i>Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema.....</i>	78
Figura 34 <i>Se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados.....</i>	79
Figura 35 <i>Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado.....</i>	80
Figura 36 <i>Considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área.....</i>	81
Figura 37 <i>Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida.....</i>	82
Figura 38 <i>El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos.....</i>	83
Figura 39 <i>Considera que brinda un trato personalizado.....</i>	84
Figura 40 <i>Se da la atención necesaria a las necesidades de los usuarios.....</i>	85

Figura 41 <i>El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos</i>	86
Figura 42 <i>Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área</i>	87

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

COFOPRI: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal.

OTD: Oficina de Trámite Documentario.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

MGD: Modelo de Gestión Documental.

RTA: Red de Transparencia y Acceso a la Información.

GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Archivo: Un archivo es un lugar o espacio físico o digital donde se almacenan documentos y registros. En un contexto informático, puede referirse a una colección de datos o información guardada en un medio digital. En un contexto histórico o administrativo, se refiere a una colección de documentos, registros y otros materiales que son preservados por su valor histórico, legal o informativo.

Área usuaria: Sección de una organización, empresa o sistema que utiliza o se beneficia directamente de un servicio o producto. En informática, puede referir al espacio de interfaz donde los usuarios interactúan con un software o sistema.

Calidad: Medida del grado de excelencia o la conformidad con ciertos estándares. Se puede aplicar a productos, servicios, procesos, y sistemas, y es evaluada en términos de características como la durabilidad, la eficiencia, la precisión, la satisfacción del cliente, entre otros.

Documento: Cualquier registro escrito, impreso o digital que proporciona información o evidencia. Puede ser desde un archivo de texto, un formulario, un reporte, hasta documentos legales como contratos o certificados. En un entorno digital, se refiere a cualquier archivo que contenga datos o información.

Gestión: Proceso de administrar, dirigir, y controlar recursos, ya sean financieros, humanos, materiales o tecnológicos, para alcanzar objetivos específicos. Incluye la planificación, organización, liderazgo y control de actividades y recursos.

Servicio: Acción o conjunto de acciones que se realizan para satisfacer una necesidad o requerimiento de un cliente o usuario. Puede ser tangible (como un mantenimiento) o intangible (como el asesoramiento).

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la gestión documental con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022. La metodología del estudio se centró en un tipo de investigación aplicado, correlacional, con una diseño no experimental y transversal a través de los métodos deductivos, hipotético – deductivo y descriptivo. La población lo conformó un total de 208 individuos de los cuales 104 fueron colaboradores de la entidad municipal y 104 usuarios de ellos 162 formaron parte de la muestra a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que la gestión documental tiene una relación media con la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.588, 0.604, 0.611$ y 0.566 con una significancia de p valor = 0.000, además la gestión es regular y lo que determina dicha relación con cada una de las dimensiones. Se concluyó que la gestión documental tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario de la municipalidad distrital de Tacabamba con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.692$ y un grado de significancia de $p = 0.000$.

Palabras Clave: Gestión documental, calidad de atención al usuario y municipalidad distrital de Tacabamba.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between document management and the quality of user service in the district municipality of Tacabamba, 2022. The methodology of the study focused on a type of applied, correlational research, with a non-experimental and transversal design. through deductive, hypothetical – deductive and descriptive methods. The population was made up of a total of 208 individuals, of which 104 were collaborators of the municipal entity and 104 users, 162 of whom were part of the sample to whom a questionnaire was applied. The results of the research showed that document management is directly related to the dimension tangible elements, reliability, responsiveness, and empathy with a Spearman's Rho value of $r = 0.588$, 0.604 , 0.611 and 0.566 with a significance of $p \text{ value} = 0.000$, in addition the management is average and what determines an average relationship of each of the dimensions. It was concluded that document management has a significant relationship with the quality of user service in the District Municipality of Tacabamba with a Spearman's Rho value of $r = 0.692$ and a degree of significance of $p = 0.000$.

Keywords: Document management, quality of user service and District Municipality of Tacabamba.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

Los autores Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H., & Arias, A. (2019) enunciaron que la evolución tecnológica, ha originado un efecto importante en el accionar de las organizaciones, que incita a las empresas y entidades a acoplarse a los mencionados cambios, implicando la creación de estrategias innovadoras, controlar de manera adecuada su documentación, procesos ágiles y crear innovadores y nuevos negocios; de tal forma se exige a gerencia que se interese en la inversión y adopte acciones enfocadas a la construcción de tecnologías nuevas apoyando a que mejore sus procesos.

En Colombia la problemática por incapacidad en la gestión documental es muy notorio, es por eso por lo que las multinacionales implementan determinados procesos, puesto que, en la mayoría de las ocasiones no se ha supervisado de forma cercana a la administración de documentos, dichas sociedades hacen ver la necesidad de que la documentación que se genera por trámites tenga un control adecuado en la compañía. Tales, actúan bajo determinados principios del Fondo Monetario Internacional (FMI) referente a la autonomía de poder circular su capital y de forma específica este tipo de empresas deben regirse con la misma legislación que otorga las mismas facilidades que a una compañía local (Lamas, 2022).

En el Perú las dificultades elementales que se han detectado señalan en mayor cuantía a que se desconoce técnicamente el manejo de archivos, la imperfecta administración de documentos, las inconsistentes e insuficientes directivas y normativas jurídicas, las demandas no satisfechas por los servicios brindados a la sociedad, entre ellas la disposición de la

información de carácter público, la no existencia de organizaciones del sector privado que presten el servicio de gestión de documentos y archivísticos, el desconocimiento en el campo de normativa archivística y las de estándares internacionales, y demás (Viloria, 2023).

En el país no se tiene a profesionales formados y titulados en materia archivista que se encuentren dentro del mercado de trabajo, tal estado ha ido repercutiendo en la ignorancia archivística comprobándose en la mayor parte de instituciones del sector privado y del sector público, motivo por lo que las mismas se han encontrado en la obligación de adquirir conocimientos técnicos en organizaciones consultoras de tal modo poder llevar a cabo planes archivísticos, solicitando servicios de: creación de parámetros para clasificar la documentación, estructura de tiempo para la conservación de documentos, depuración, organización, clasificación de documentos, automatización, entre otros (Vadillo, 2021).

Las instituciones originan gran cuantía de documentación en sus actividades diarias, la información con la que se cuenta es la base del éxito buscado, dicha documentación está relacionada con los distintos procedimientos. La documentación se origina, envía, verifica, almacena y lo más resaltante se investiga varias veces; tales acciones requieren de mayor gasto de recursos y tiempo, por tal razón es vital el análisis de cada proceso detalladamente para lograr su optimización. Es en ese momento donde la gestión documental, ayudara a la mejora del servicio, las acciones, optimización de los tiempos y ahorro monetario. Sin embargo, de no gestionar de manera correcta la documentación, las organizaciones caerán en una situación de caos, trayendo consigo problemas impidiendo desarrollar con normalidad las operaciones, incidiendo negativamente en la totalidad de procesos (Santos, 2021).

En la realidad local, en Chota en la actualidad se ve un vacío muy grande en lo concerniente al ámbito estatal en relación con la gestión documental, dado que la ignorancia del tema es muy abismal, y lo que a su vez esta perjudicado por la variabilidad tecnológica

ocasionada por la globalización, por esta razón la mayoría de las instituciones muestran ineficiencias en sus procesos, ya que no se mantiene el nivel de eficacia y eficiencia que se debe poseer. Debido a esto, todas las instituciones deben dar el interés y dirigirse hacia la mejora de la administración de documentos según la unidad correspondiente, de tal modo se obtenga y brinde información confiable, aceptable, oportuna, entendible y libre de error. Ante esto, en Chota, las entidades no están exentas a ello, dependiendo considerablemente del descuido en la administración adecuada de documentación.

1.1.2 Descripción del problema

Actualmente el Perú se encuentra en pleno proceso de digitalizarse con el fin de llegar al establecimiento de las bases para el gobierno digital, instituciones estatales sin importar su naturaleza o tamaño, originan información con el desarrollo de sus actividades de día a día, poniendo en consideración que la documentación es el recurso componente del capital de conocimientos más importante que posee una entidad. En el ámbito administrativo y gerencia pública contar con una gestión documental óptimo contribuye al mejoramiento de la calidad de atención, en el caso la municipalidad distrital de Tacabamba, se puede observar que a este aspecto no se le toma la debida importancia.

La municipalidad distrital de Tacabamba se encuentra inmerso en este problema, se identifica la existencia de un incorrecto control en la gestión de sus documentos, demostrando deficientes accesos a la información, procesos con duplicidad, error en las comunicaciones, dificultades de seguridad y espacio; así también la no satisfacción a la ciudadanía por ineficacia en la atención es inexistente el conocimiento de los usuarios internos acerca de la gestión documental. Año tras año se ha ido emitiendo documentos por parte de cada área u oficina que han sido almacenados sin darle el debido proceso de organización respectivo y a falta de espacio eran ubicados en un ambiente cerrado, conllevando a la dilatación de los

procesos administrativos y generando demora en los tramites documentarios. Por los fundamentos descritos, la municipalidad distrital de Tacabamba será de objeto de estudio de la presente investigación.

1.1.3 Formulación del problema

1.1.3.1.Pregunta general

¿Cómo la gestión documental se relaciona con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022?

1.1.3.2. Preguntas auxiliares

- a. ¿De qué manera se relaciona la gestión documental y los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022?
- b. ¿En qué medida se relaciona la gestión documental y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022?
- c. ¿Cómo se relaciona la gestión documental y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022?
- d. ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

Con el presente estudio se logró incrementar el conocimiento científico basado en teorías que respaldaron dicho trabajo. La teoría general de la administración encabezado por Frederick Taylor estudió a la organización puertas adentro, “analizando aspectos como la división de tareas, la definición de funciones organizacionales, la supervisión, el incentivo económico de los empleados, entre otros”. Dicha aportación ha sido asumido o revisado por otros organismos normalizadores. El estudio permitió automatizar y ampliar los

conocimientos relacionados con la naturaleza del objeto de estudio, el cual fue la gestión documental y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, además, la investigación será de utilidad como antecedente para próximas investigaciones que se relacionen con la temática del estudio realizado.

1.2.2 Justificación técnica - práctica

En la investigación, se estudió la gestión documental y su relación con la calidad de atención al usuario de la municipalidad distrital de Tacabamba, ya que el resultado de la investigación sirvió para solucionar dificultades en la mala gestión documental, duplicidad de documentos, demora en los procesos, insatisfacción del cliente, etc. Las puestas en práctica de estas, mejora en la atención al usuario. Finalmente, los resultados obtenidos servirán para aquellas instituciones que deseen mejorar este objeto planteado.

1.2.3 Justificación institucional y personal

A nivel institucional, se realizó el estudio para solucionar los problemas encontrados, generando una reflexión en los directivos de la Entidad respecto a los objetivos del estudio.

A nivel personal, se buscó acrecentar mis conocimientos profesionales, acercándome a mi objetivo primordial, el obtener el grado de Maestro en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación geográfica

La investigación se efectuó en el distrito de Tacabamba, provincia de Chota, departamento de Cajamarca.

1.3.2 Delimitación espacial

El estudio se realizó en la municipalidad distrital de Tacabamba.

1.3.3 Delimitación temática

La investigación se enfocó en la gestión documental y su relación con la calidad de atención al usuario.

1.3.4 Delimitación temporal

La investigación se efectuó durante el periodo 2022.

1.4 Limitaciones

La limitación que se presentó para desarrollar la investigación fue la pandemia causada por el virus COVID-19, que incidió significativamente en el proceso del presente estudio, impidiendo acceder a la biblioteca de la Universidad Nacional de Cajamarca y demás de acceso público. Además, el estudio tuvo como barrera, el factor económico y ausencia de bibliografía local.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión documental con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Analizar la relación de la gestión documental y los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.
- b. Evaluar la relación de la gestión documental y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.
- c. Establecer la relación de la gestión documental y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.
- d. Analizar la relación de la gestión documental y la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

Las bases legales que sustentan el presente trabajo de investigación son los siguientes:

La Constitución Política del Perú, aprobado por el Congreso de la República (1993) . En su artículo 199°, señala que tanto el gobierno regional y local están bajo la fiscalización de sus áreas de fiscalización propias y asimismo por órganos que cuenten con autorización mediante reglamentación legal y/o constitucional, encontrándose adscritos a supervisión y control de la Contraloría General de la República, encargada de organizar procedimientos para realizar los controles de forma permanente y descentralizada. Tales gobiernos, plantean su presupuesto en colaboración de la ciudadanía y posteriormente rinden cuentas de la realización, de manera anual, con responsabilidad, de acuerdo con ley.

Ley Orgánica de Municipalidades: Ley N° 27972, aprobado por el Congreso de la República (2003) que determina la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, autonomía, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con los demás organizaciones del estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

Ley del Procedimiento Administrativo General: Ley N° 27444, aprobado por el Congreso de la República (2001) que tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e interés de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico general. La ley regula las actuaciones de la función administrativa del estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República: Ley N° 27785 aprobado por Congreso de la República (2002) que tiene por finalidad establecer las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del sistema de control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema. La ley tiene como fin proponer al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos.

Ley de Control Interno de las entidades del Estado: Ley N° 28716 aprobado por el Congreso de la República (2006) la norma tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultaneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310: Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD, aprobado por el Consejo de Ministros (2017) que tiene por finalidad proporcionar un marco referencial que permita a las entidades implementar y mantener un modelo de gestión documental (MGD) basado en componentes y procesos, identificando el suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades.

2.2. Antecedente de la investigación

2.2.1. Internacionales

Rincón (2020) en su tesis efectuada en la ciudad de Bogotá, Colombia y titulada “Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las Entidades Públicas”. Planteó como objetivo proponer una serie de directrices para una transformación digital partiendo del punto de vista de la gestión documental, en base al resultado obtenido en el desarrollo de supervisión tecnológica con la finalidad de sostener iniciativas que conllevaran a la transformación digital de instituciones estatales. Se llevo a cabo un estudio cualitativo, tipo documental que se apoyó en la técnica de vigilancia tecnológica, analizando las preferencias a nivel global en gestión documental en relación de la transformación digital. Concluyó que las entidades iniciaron un proceso con el cual se busca que la transformación digital se consolide en concordancia con el objetivo estratégico, ejecutando proyectos que inexorablemente abarquen la gestión documentaria electrónica como unidad que facilite que los servicios sean prestados de manera eficiente a los usuarios. Una oportunidad para encaminarse en dirección de simplificar tramites con ello reducir progresivamente solicitudes de documentación de los usuarios que yacen en la institución, asimismo desplegar las estrategias por intermedio de canales para recepcionar y consultar digitalmente cualquier trámite. Ante este último, se determinó que incorporar procesos de digitalización con nivel probatorio reducirá la recepción documentación física y de tal forma se posicione la documentación electrónica.

2.2.2. Nacionales

Alfaro (2023), en su estudio efectuado en la ciudad de Trujillo – Perú y titulado “Gestión documentaria y calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo – 2022”, cuya finalidad fue determinar la relación de la gestión documentaria y la calidad de servicio de un municipio de Trujillo. El estudio fue de tipo correlacional – no experimental, de enfoque cuantitativo – básico, la población muestral agrupo a 21 colaboradores y 68 usuarios, se utilizó la encuesta y el cuestionario. Los resultados dan conocer que la gestión documentaria se organiza a veces por un 29.63%. Respecto al servicio para el 26.10% se da a veces una buena calidad. La correlación Pearson de la gestión documentaria y la calidad de servicio fue de -0.123 con valor p de 0.595, además; la correlación de la variable gestión documentaria con la dimensión empatía fue de -0.141 con $p = 0.544$, la correlación con la dimensión elementos tangibles fue de -0.110 con $p = 0.636$, la correlación con la dimensión capacidad de respuesta fue de -0.238 con $p = 0.299$ y la correlación con la fiabilidad fue de -0.254 con $p = 0.266$. Se concluyó que la gestión documentaria no tiene relación con la calidad de servicio.

Quequejana (2023), en su estudio efectuado en la ciudad de Lima – Perú, titulada “Gestión documental y calidad de servicio al usuario en una Municipalidad del Distrito de Lima – 2022”. Su objetivo fue determinar de la relación de la gestión documental y la calidad de servicio en un municipio distrital de Lima. La metodología empleada fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo – correlacional, de corte transversal, la muestra fue de 100 usuarios, se administró una encuesta por medio de un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que la gestión documental fue percibida como regular por el 56%, la calidad de servicio fue valorada como bajo y moderada por el 44%. La correlación Rho de Spearman fue de 0.738 con valor $p = 0.000$ entre la gestión documental y la calidad de servicio. Se

concluyó que la relación entre calidad de servicio y gestión documental es positiva y significativa.

Sairitupac (2023), en su estudio desarrollado en la ciudad de Trujillo- Perú, denominado “Gestión documental y calidad de servicio al usuario en un centro asistencia del primer nivel de atención – 2022”. Su objetivo fue determinar la relación de la gestión documental y la calidad de servicio en un centro asistencial del primer nivel de atención. La investigación fue de diseño no experimental, de alcance descriptivo – correlacional, de corte transversal, la muestra fue 69 usuarios, se administró una encuesta por intermedio de un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que la gestión documental fue percibida como regular por el 43.5%, la calidad de servicio fue percibida como regular por el 34.8%. La correlación Pearson de la gestión documental y calidad de servicio determinó un nivel de relación de 0.919 con un valor de $p = 0.000$, la relación con la dimensión fiabilidad fue de 0.707 con un valor de p de 0.00, con la dimensión capacidad de respuesta fue de 0.724 con un valor de $p = 0.000$, con la dimensión empatía fue de 0.587 con un valor de $p = 0.000$ y con la dimensión elementos tangibles fue de 0.780 con un valor de $p = 0.000$. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa de nivel alto entre la gestión documental y la calidad de servicio.

Solari (2023), en su estudio efectuado en la ciudad de Lima - Perú, titulado “Gestión documental y calidad del servicio de atención en un establecimiento de salud, Lima – 2022”, donde su objetivo fue determinar la relación de la gestión documental y la calidad de servicio en un establecimiento de salud. El estudio fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo – correlacional, de tipo básico – transversal, la muestra fue de 80 colaboradores, se suministró una encuesta por medio del cuestionario. Los resultados denotaron que la gestión documentaria para el 76.3% fue eficiente, la calidad de servicio fue percibida como regular

por el 48.8%, la correlación por intermedio del Rho de Spearman fue de 0.680 con un valor de $p = 0.000$ entre la gestión documental y la calidad de servicio. Se concluyó que la relación es moderada y significativa entre la calidad de servicio y gestión documentaria, por ende; a mejor gestión documentaria la calidad del servicio aumenta.

Moreno (2023), en su investigación realizada en el distrito de Salas Guadalupe de la región de la Libertad en Perú, denominada “Gestión documentaria y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Salas Guadalupe – 2021”, tuvo como fin determinar la relación de la gestión documentaria y la calidad de atención en el municipio distrital de Salas Guadalupe. La investigación fue de diseño correlacional – no experimental, de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 38 colaboradores, se aplicó una encuesta mediante un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que la gestión documentaria obtuvo una media de 3.380 puntos y la calidad de atención una media de 2.5386 puntos, la correlación Rho de Spearman de la calidad de atención y gestión documentaria fue de 0.787 con un valor de significancia de 0.000. Respecto a la variable gestión documentaria con la dimensión fiabilidad se tuvo una correlación de 0.731 con una significancia de 0.000, con la dimensión elementos tangibles fue de 0.809 con un valor de $p = 0.000$, con la dimensión capacidad de respuesta fue de 0.702 con un valor de $p = 0.000$ y con la dimensión empatía fue de 0.662 con un valor de significancia de 000. Se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la gestión documentaria y calidad de servicio.

Tejada (2022), en su estudio efectuado en la ciudad de Bellavista de la región de Amazonas en Perú, denominado “Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista – 2022”. El objetivo fue determinar la relación entre gestión documental y servicio al público en el municipio de la Provincia de Bellavista. La investigación fue de tipo básica – no experimental, de nivel descriptivo – correlacional, la

muestra fue de 145 colaboradores, se aplicó la encuesta a través del cuestionario. El resultado del estudio reflejó que la gestión documental fue percibida como regular por el 47%, el servicio al público fue percibido como regular por el 59%, la correlación Rho de Spearman entre la gestión documental y el servicio al público fue de 0.810 con un valor significancia de 0.000. Se concluyó que la relación entre gestión documental y servicio al público es significativa.

Ramírez (2021), en su tesis efectuada en la ciudad de Huaraz de la región de Ancash en Perú, titulada “Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021”. Su objetivo fue la determinación de la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrado en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021. Para lo cual se realizó una investigación descriptiva de diseño correlacional - no experimental, la población estuvo compuesta de 100 servidores, utilizando el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Se halló que la gestión documental fue del nivel medio para el 39%, convirtiéndose en necesario el establecimiento de herramientas que traigan beneficios de percepción. La correlación Rho de Spearman de la gestión documental y satisfacción del administrado fue de 0.698 con una significancia de 0.000, la gestión documental con la eficiencia tuvo correlación de 0.634, la gestión documental y expectativas tuvo correlación de 0.564 con un valor de p de 0.000. Concluyó que, la relación de gestión documental y satisfacción del del administrado es positiva y significativa.

Flores (2021), en su tesis efectuada en la provincia de Picota en la región de San Martín en Perú, titulada “Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021”. Su objetivo fue determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota. Se realizó un trabajo tipo básico, diseño no experimental y se utilizaron como técnica la encuesta y como

instrumento el cuestionario aplicado a una muestra conformada por un total de 132 usuarios. Concluyó que en la relación de la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota el indicador Spearman fue de 0.954, con un p valor igual a 0.000, Así mismo, se conoció que el grado de gestión documental viene siendo regular en un 42%, esto estableció considerar que la relación entre la gestión documental y calidad de servicio es positiva y significativa.

Iglesias (2019), en su tesis titulada efectuada en la ciudad de Lima en la región del mismo nombre en el Perú, titulada “Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019”, tuvo por finalidad la determinación de diferencias existentes en la gestión documental en instituciones estatales, Lima, 2019. Para el desarrollo de esta investigación se empleó un método hipotético – deductivo, con un diseño no experimental, nivel descriptivo comparativo de corte transversal, utilizando el cuestionario como instrumento para recolectar datos aplicados a una muestra de 23 servidores por cada institución estatal. Concluyó que las percepciones de los trabajadores relacionado a la gestión documental son manifestadas con diferencias significativas en la gestión documental de las instituciones estatales, Lima, 2019 (U de Mann-Whitney = 128.500 - p-valor = 0.002 < 0.05). Por tal razón, es necesario la definición de las diferencias significativas de la variable gestión documental y sus dimensiones en tales instituciones estatales.

2.3. Marco doctrinal

La investigación destaca el marco doctrinal con relación a las teorías científicas que fundamenta dicho estudio, y se describe a continuación:

2.3.1. Teoría la Administración, Henry Fayol (1916)

Henry Fayol desarrolló la denominada “teoría clásica, que se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios generales de

la administración” (Cueva et al., 2019). Fayol da importancia especial al suceso de atención a la estructura de la entidad; en otras palabras, sus componentes, características, áreas, entre otros. No obstante, Fayol tampoco descuida la síntesis de tales componentes y sus interacciones, lo que terminan de generar una perspectiva global de la organización, la que a su vez facilita mejores subdivisiones de estas ante la centralización de un encargado general.

La teoría clásica de la administración es el espacio de los conocimientos humanos que se ocupan del estudio de la administración en su conjunto, al margen de donde se apliquen, puede ser en empresas con fines de lucro o no lucrativas. Asimismo, indaga acerca de la administración de las empresas y organizaciones desde la perspectiva de la interdependencia e interacción de las seis principales variables: estructura, tareas, tecnología, personas, competitividad y ambiente. Siendo los componentes principales en los estudios de la gestión de las empresas y organizaciones. La conducta de tales elementos es sistémica y compleja: influyendo cada uno en los otros, experimentando la incidencia de estos.

Una empresa alcanza una correcta funcionalidad a partir de sincronizar todos los componentes y unidades de la organización, esto significa que, lo descrito en los anteriores apartados. De fallar alguno, perjudica al resto de unidades, y no permite la eficiencia en el funcionamiento de la empresa. Asimismo, los servidores tienen una responsabilidad principal para que se cumpla tales funciones (Juan, 2019). La teoría de Fayol aún continúa siendo importante y estando vigente, puesto que se aplica en la mayoría de las empresas con la finalidad de alcanzar resultados buenos en todas las áreas. Aplicarlo a generado que distintas organizaciones tengan un funcionamiento sistemático a lo largo de muchos periodos, alcanzando una excelente coordinación en las distintas áreas.

Fayol consideró ambientes favorables para el desarrollo eficiente de la administración, consiguiendo así que se genere más ingresos para la organización. Tal

escenario estuvo respaldado por un mecanismo de estudio y realización de la práctica de la administración, denominado proceso administrativo (prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar). En otras palabras, una composición de características administrativas, una investigación de la funcionalidad en la organización, las características idóneas de un gerente y relacionado con las funciones encargadas, y una completa ideología del procedimiento administrativo como ciencia y como tema académico en instituciones de instrucción. Heredado del iniciador francés de la administración. Pérez (2020) afirma que Fayol hizo un resumen de los resultados de su investigación en distintas características que todas las organizaciones deberían aplicarlas: dividir las tareas, ser disciplinados, tener autoridad, praxis de la unidad y contar orden jerárquico para el mando, la centralización, remuneraciones justas, personal estable, trabajar en equipos, tener iniciativas, el interés general, entre otros.

En relación con la teoría de Henri Fayol, denominada la teoría clásica de la administración, existe gran importancia de la composición de la empresa, pretendiendo que la eficiencia en la organización aumente a través de la manera y la disposición de las áreas conformantes de la empresa y su interrelación estructural, el actual estudio realizó una investigación del ambiente y actual estado con respecto a la gestión documental y su calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Tacabamba, estudiando las distintas unidades de la entidad y su forma actual de gestión con respecto a los documentos procesados. Seguidamente nos guiamos de la Administración científica, haciendo un análisis de actividades y tareas realizadas por los servidores cumpliendo el cronograma y plan diseñado.

2.3.2. Teoría de la calidad total (TQM)

La teoría de la calidad total de Deming (1950) y citado por López (2005) indica que es el proceso de lograr que los principios de la calidad constituyan parte de los objetivos estratégicos de una organización, aplicándolos a todas las operaciones junto con el comportamiento continuo y enfocando las necesidades del cliente para fabricar cosas bien hechas la primera vez. Es importante entender que la calidad total, más allá de aparecer como concepto completo y evolucionado de otras acepciones más básicas de la palabra calidad; implica una filosofía de trabajo, e incluso de vida y un camino hacia la excelencia.

Bustamante et al. (2018) refiere que es un conjunto de técnicas y procedimientos que sirven a la dirección de la organización para orientar, supervisar y controlar todas las etapas de los procesos hasta la obtención de un producto con la calidad deseada. El control de la calidad total es un mecanismo eficaz para coordinar el mantenimiento de calidad y los esfuerzos de mejora de calidad de los diversos grupos en una organización para permitir la producción en los niveles más económicos que permitan la plena satisfacción del cliente.

2.3.3. Teoría del comportamiento del consumidor

La teoría del comportamiento del consumidor de Kotler (1980) citado por Vargas (2017) indica que el precio es el determinado principal que hace el comprador y el único elemento en la mezcla de la mercadotecnia que produce ingresos. En las decisiones de fijación de precios influyen cierto número de factores externos e internos de la empresa. Los factores externos en la fijación de precios son: la naturaleza del mercado y de la demanda, los cuales establecen el nivel máximo que los precios deben tener. Tanto los compradores como los industriales equilibran el precio de un producto o servicio en comparación con los beneficios de poseerlo. Otro factor ambiental que incide en la fijación de precios es la

satisfacción y la calidad de servicio, pues los consumidores evalúan un producto con base a su precio y la calidad que proporciona.

Dentro de los factores internos que inciden en la fijación de precios se incluyen los objetivos de la entidad como el personal. Antes de establecer el precio, la compañía debe establecer el objetivo que persigue su producto. Otro elemento que influye dentro del comportamiento del consumidor es la característica del producto, distribución y promoción que se logrará por intermedio del personal quienes brindan y otorgan la calidad del servicio necesario para que el cliente se decida por el producto (Vargas, 2017).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Gestión documental

2.4.1.1. Definición. González (2018) define a la gestión documental como normativa útil para la gestión documentaria y contenidos originados y recibidos en una organización o empresa. Permitiendo la recuperación fácil de tal documentación, extracción de información de los mencionados, Ayudar a que se conserven y destruirlos al no tener necesidad de mantenerlos. La gestión documental viene a ser los procesos en conjunto que se realizan para la gestión documental y de archivos en una empresa, estos deben estar apoyados por normatividad técnica y práctica (R2 Docuo, 2023). La gestión documental está referida a aquellos procesos de adquirir, almacenar, organizar y simplificar la administración documental de una organización, de tal forma que sean localizados de manera fácil por los abogados, ahorrando fuerzas y esfuerzos al momento de buscar cualquier documento con información legal (Sierra, 2020).

La gestión documental viene a ser los procedimientos esenciales para el desenvolvimiento adecuado de una organización, lo cual refleja una buena organización interna. Al existir gran cantidad de información, de naturaleza externa e interna genera un

riesgo de que se pierda la documentación, aumentando los problemas para acceder de manera rápida a su ubicación física, dificultando el acceso a la información y no se hace un correcto control de flujos de información (Unidad de Acceso a la Información Pública , 2023). Por último, Honig (2022) refiere que la gestión documental nos permite almacenar, organizar y gestionar el flujo de la documentación de la organización. De tal forma la documentación sea localizada de manera sencilla y fácil por los interesados.

2.4.1.2. Importancia de la gestión documental. Para Sierra (2020) la gestión documental es importante, ya que, es muy práctico para el cumplimiento de las funciones de los abogados. Por medio de ella, los interesados consultan y buscan información con mayor rapidez, precisa y fácil. Por ejemplo, en el caso en el que un abogado necesite una información en particular, pero no recuerda a que proceso está relacionado, logrará ubicarlo de forma rápida si se ha hecho una gestión documental eficiente, evitando la revisión de todos los documentos que posee.

En cualquier organización en la que estés te darás cuenta de que existen necesidades que requieren de una gestión documental. Aunque, es posible que la manera de trabajar de cada organización requiera de necesidades particulares (Parallel, 2020).

2.4.4.3. Ventajas de la gestión documental en las organizaciones. Las ventajas de contar con una gestión documental y de archivos adecuada son muchas. No solo soluciona las dificultades mencionadas anteriormente, sino también permite ahorrar espacio, tiempo y dinero. Obtener un archivo ordenado y referenciado correctamente hace más fácil localizarlo para los servidores. Implicando mayor eficacia y eficiencia en las tareas realizadas, puesto que buscar se convierte en un proceso rápido y sencillo (EINA Inserción Laboral, 2019).

Entre las diferentes ventajas de la gestión documental, Escuela Inenka (2019), menciona a las siguientes:

Rapidez y sencillez. Permite que los documentos sean almacenados de forma que hallarlos sea tarea fácil, en ese contexto la comunicación será más fluida entre los conformantes de la organización y lo más resaltante es la facilidad para encontrar la documentación.

Ahorro. El ahorro económico de una organización depende del uso adecuado de los espacios, tiempos y materiales, generando que la administración de la información documentaria sea correcta.

Seguro y fiable. Evita la duplicidad de documentación, garantizando que los documentos importantes estén seguros, siendo la especialidad de esta característica.

2.4.1.1. Componentes

2.4.1.3.1. Clasificación documental. Para Pérez (2014) la clasificación documental es el trabajo intelectual de la identificación y estructuración de forma lógica, es decir, bajo estándares y normatividad, la información referida a las entidades, por medio de un sistema de orden.

Por otro lado, Aparisi (2020) define a la clasificación documental como el grupo de procedimientos técnicos y administrativos que permiten la agrupación de documentación relacionada de manera jerárquica, bajo principios de función y orgánicos para hallar el contenido. En otras palabras, con relación a distintos principios ya establecidos, sin dependencia de su origen, soporte, destino, entre otros.

La clasificación documentaria es realizar diferentes actos en donde se perfecciona la formalidad y técnica de la administración, para alcanzar un lógico orden, intuitivo y de acceder fácilmente a la documentación. (Copimar, 2020).

Orden de documentos. González (2018) define que el orden de documentos es la organización de un fondo, que no solo consiste en clasificar, ya que se ayuda con la disposición de los diferentes componentes. Es un trabajo que consiste en realizar un ordenamiento bajo a características preestablecidas, realizándose por fecha, por orden alfabético o numérico. Este orden es aplicable a los distintos componentes en diversos niveles: los expedientes, los documentos, las series, entre otros.

Es el orden de documentación adscrito a cada serie documental, empleando los criterios más adecuados para cada tipo de documentación. Este proceso, aparte de ser complementarios a clasificar, es ordenar cronológicamente, alfabéticamente, numéricamente; y las áreas documentales (documentos o expedientes) dentro de las secuencias establecidas (Navarro, 2012).

2.4.1.3.2. Descripción documental. Heredia (1991) define a la descripción documental como el lazo comunicante entre la documentación y los usuarios, en la dirección de esta relación ésta el archivero, que tiene la función de analizar, dar lectura, identificar, indicar y resumir para transmitir a los usuarios para que estos inicien la recuperación en sentido inverso partiendo de los índices.

La descripción documental es un principio primordial necesario para realizar procesos distintos, entre ellos los relacionados a la valoración y difusión documental, servicios de consulta y referencia de archivo. Sin poder valorar, conservar y difundir de manera apropiada un fondo documental, sin conocer su contenido, proceder, institucional y

la función que dio parte a su origen y utilización (Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), 2015).

Finalmente, Cruz (1996) define a la descripción documental como tarea fundamental en las actividades archivísticas y un resultado inevitable de la organización de los fondos, dirigida a tener documentación al servicio; en otras palabras, hacerlos de utilidad disponibles para los usuarios.

Registros descriptivos. La RTA (2015) menciona que los registros descriptivos constituyen una acción primordial en la práctica de información archivística. Partiendo de eso, se hace más fácil acceder a los archivos y a la información, a través de herramientas descriptivas, asimismo comprender el contenido y contexto, su origen, reflejo de las funciones pertenecientes, los temas a los que se refieren, su volumen y características.

El registro descriptivo es un instrumento cuyo fin es anotar de forma escrita la información de competencias determinadas y observables por medio de principios determinados por actividad específica, en un lugar y tiempo señalado. La anotación descriptiva debe estar libre de apreciación personal y subjetivas del docente (Faria y Soto, 2015)

2.4.1.3.3. Gestión electrónica del documento. Para González (2018) la gestión de documentos electrónicos viene a ser un conjunto sistémico de información orientada a controlar, almacenar y gestionar los archivos de cada despacho. Administra expedientes y archivos de naturaleza electrónica en el periodo de actividades administrativas, permitiendo modificarlas. El usuario del sistema controla el proceso de gestión documental desarrollado en el mismo, así también la asignación de los metadatos mínimos obligatorios y complementarios de necesidad.

La gestión de documentos electrónicos es de gran utilidad y necesidad en estos tiempos, en los cuales la generación de documentos en formato digital crece de manera constante. Siendo tiempos en los cuales a los archivos les toca convivir con lo digital y lo analógico (archivos híbridos). También son tiempos, para algunos archivos, en los que se tiende a la digitalización de la documentación analógica para convertirla en documentación electrónica y tiempos en los cuales tratan de hacer que la nueva documentación nazca ya de manera electrónica (documentos nativos electrónicos) para no tener que digitalizarla posteriormente (Comunidad Baratz, 2016).

Tecnología. Para Roldán (2017) la tecnología son las técnicas y conocimientos en conjunto aplicados de forma ordenada con el fin de lograr objetivos trazados o tratar las dificultades, dicho de otro modo, es responder al querer del ser humano de cambiar el medio y mejorar su bienestar. Involucra técnicas y conocimientos aplicados en el transcurso del tiempo que se utiliza de forma organizada a fin de suplir distintas necesidades.

La tecnología es el conjunto de conocimientos y nociones científicas que el hombre utiliza para alcanzar objetivos determinados, siendo estas soluciones a una situación específica del ser humano o satisfacción de distintas necesidades. Es una definición amplia que está abarcando una gran diversidad de características y disciplinas dentro de la electrónica, el arte o la medicina (Equipo editorial, 2020).

Seguimiento. Según IBM Sterling B2B Integrator (2021) define que el seguir los procesos de los documentos generan que se obtenga datos de la documentación en el transcurso que estos tengan un flujo adecuado en el sistema y entender la relación entre los mismos. Esta función que centra en la documentación ayuda a la realización de seguir un

documento durante su ciclo de vida y tener información de la situación de los documentos en distintos momentos en el ciclo de vida del documento.

2.4.1.3.4. Conservación del documento. Según Pérez (2014) define a la conservación del documento como las técnicas y estrategias específicas, referidas a proteger los materiales físicos y digitales, ordenados en archivos, mediatecas, bibliotecas, ante el deterioro, los perjuicios y el abandono de la documentación.

La preservación y la conservación del fondo documental incluye un conjunto de medidas tendentes a asegurar el buen estado de los documentos. Puesto que, tanto el fondo físico como el digital, se deteriora de forma acelerada debido a diversos factores (Comunidad Baratz, 2020).

Almacenamiento documental. El almacenamiento de documentos para Red Hat (2018) es conocido como almacenamiento a nivel de archivos o basados en ellos, los datos se guardan como un solo conjunto dentro de una carpeta, de la misma forma en que se organizan los documentos en un sobre manila. Para acceder a ellos, su equipo computador debe tener conocimiento de la ruta, la cual puede ser muy larga y compleja. La información almacenada de esta manera se organiza y se recupera con el uso de una cantidad determinada de metadatos que le señalan al equipo informático el lugar exacto en el que se aloja el archivo. Dicho de otra forma, viene a ser un catálogo de tarjetas de biblioteca para los archivos de datos.

El almacenamiento de archivos es el tratamiento o administración que se le da en nuestra organización a la información. Es decir, es el manejo correcto de los documentos recibidos y producidos por la organización. Que esta labor sea exitosa depende en gran medida de la clasificación y uso óptimo de los archivos externos e internos, donde es

fundamental que estén organizados de forma inteligente, permitiendo así que se salvaguarde y acceda de manera segura y eficiente a la información. (Custodios, 2021).

2.4.2. Calidad de atención al usuario

2.4.2.1. Definición. Según Caravaca (2022) define que la calidad en la atención al usuario la componen una serie de estrategias esenciales con el fin de asegurar la que los clientes estén satisfechos plenamente, garantizando la existencia de la organización.

Para Cardozo (2021) define como una serie de acciones y estrategias enfocadas a brindar un mejor servicio a los usuarios, asimismo mejorar la relación entre la marca y el consumidor. La razón para esta base se encuentra en una buena construcción de relaciones y un ambiente positivo, amigable y servicial, garantizando a los usuarios que al salir estarán satisfechos.

La calidad de atención debe ser rápida y eficiente, facilitando soluciones, evitando el crecimiento de dificultades. También se debe tomar en cuenta, que el usuario obtenga la información necesaria con el fin de adquirir el servicio o producto. En definitiva, si tratamos de mejorar la calidad en la atención y servicio al cliente, tenemos que preguntarle qué podemos hacer diferente para mejorar. La exigencia de nuestros clientes nos hace más fuertes y mejores (Peralta, 2021).

2.4.2.2. Importancia en la calidad de atención. Para Minyana (2023) hace mención que la característica más importante de un excelente servicio de atención al usuario es la fidelización. Generando que el usuario se sienta respaldado y protegido por parte de la empresa, con tal confianza serás la primera opción para adquirir un producto o servicio ante otros proveedores.

La calidad de atención es importante porque puede hacer la diferencia en tu negocio. Se puede convertir en la razón por la cual un cliente se incline hacia ti, o hacia tus

competidores. A pesar de esta obviedad, no te hará mal echar un vistazo a los datos que muestran por qué debes prestarle atención a esta parte de tu negocio (Scarilli, 2020).

2.4.2.2.1. Elementos tangibles. Del Pino (2022) menciona que el elemento tangible se refiere a lo material y siendo percibido con cualquiera de los sentidos. Así, lo tangible puede palparse con el tacto u observado con la vista. Sin embargo, la palabra tangible señala especialmente a las cosas que se pueden percibir a través del sentido del tacto.

Todo activo que están con un valor señalado en el balance de la organización, son recursos tangibles edificios, terrenos, plantas productivas, materias primas, productos en proceso de fabricación, medios de transporte, medios materiales e instalaciones ligadas a la tecnología de la organización, productos terminados, oficinas de ventas o administración y activos financieros (Guías Jurídicas, 2020).

Ambiente y equipos. La Real Academia Española (RAE) (2023) define al ambiente como una de las partes con características y funciones diferentes en que puede dividirse una sala o un local.

Los equipos en una entidad son los elementos que provienen de innovar de manera científico-técnico posibilitando o facilitando alguna actividad, especialmente creativa. Es decir, se refiere a los aportes de la tecnología a los diversos campos productivos del hombre, posibilitando o haciendo más fácil y rápido, lograr los objetivos (Editorial Etecé, 2016).

Los equipos son los elementos creados y concebidos por el ser humano de forma libre, de tal modo satisfacer alguna necesidad o hacer mucho más fácil determinadas actividades, usando para su funcionamiento y construcción las aptitudes técnicas y científicas. Tales equipos son de naturaleza material de fácil desplazamiento, enfocados a cumplir una función determinada, que por lo general busca ampliar los límites materiales del cuerpo humano (Editorial Etecé, 2016).

2.4.2.2.2. Fiabilidad. Para Pertierra (2021) la fiabilidad es señalada como la destreza en la ejecución de servicios prometidos de manera cuidadosa y fiable. Es decir, se supone que el usuario tiene la información de parte de la organización donde se prometen distintas características del servicio.

Por otro lado, García (2017) menciona que es la capacidad de desempeñarse eficiente y eficazmente por parte de los seres humanos en los diversos los procesos, sin caer en error producto del conocimiento y actuar individual, en el desarrollo de su competencia laboral, en un ambiente organizacional específico.

Tiempo. El tiempo viene a ser el periodo durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o prácticas nacionales (Pérez, 2019).

El tiempo en el trabajo es la forma de tener un control acerca del tiempo dedicado a acciones específicas siendo eficientes, productivos y efectivos. Si se administra de manera adecuada, se logrará profesionalmente el éxito y se contará con tiempo para amigos y familia (Apd, 2021).

2.4.2.2.3. Capacidad de respuesta. Según Hernández (2013) refiere que es la disposición de cooperar con los usuarios, proveyéndoles de un oportuno y rápido servicio, los usuarios no deben rogar para tener atención, ni para que sus problemas o dificultades sean solucionadas, debemos estar atentos a los problemas, para estar un paso adelante de los mismos y una buena manera de lograrlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros usuarios. Del Castillo (2007) la capacidad de respuesta viene a ser la suma de la rapidez y la disposición que tienen los que prestan un determinado servicio para satisfacer una necesidad.

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas (Grupo Esginnova, 2015).

Rapidez. Para Ortiz (2021) la rapidez en atender viene siendo un elemento influyente en la fidelización y captación de usuarios. Por esta razón las entidades tienen que establecer parámetros y evaluar sus procesos que mejoren continuamente este aspecto, así mantener un servicio de calidad, donde se tome en cuenta las necesidades de información y necesidades técnicas de sus equipos de atención.

Según Arnecke (2017) menciona que la rapidez es uno de los pilares para brindar un servicio de calidad al cliente, entendiéndoles de manera oportuna, aunque, la rapidez no basta, también se debe solucionar efectivamente las necesidades y satisfacerlas en gran cuantía. Las redes sociales han hecho que las experiencias de los usuarios cambien abruptamente, adaptándose a tendencias actuales, puesto que, los clientes cuentan con información de los derechos que tienen ante la recepción de un servicio.

2.4.2.2.4. Empatía. Montejano (2019) define a la empatía como la capacidad que tiene el ser humano para tener en consideración a las situaciones de los demás. En otras palabras, capacidad de entendimiento de las situaciones, sentimientos que pueden estar cruzando las otras personas. Ponerse en los zapatos del otro no es nada fácil, y en muchas circunstancias, requiere de una preparación previa.

La empatía viene a ser entender las emociones por las que atraviesan las otras personas, en su máxima complejidad. Lo que no necesariamente es tener iguales argumentos u opiniones que excusen la reacción o estado expresado por la otra persona. Tampoco quiere decir que estemos en concordancia al momento de interpretar las situaciones con carga emocional del interlocutor (Sánchez, 2017)

Comprensión. Ander (2011) la comprensión es la capacidad de las personas en la percepción y entendimiento de las cosas teniendo en cuenta las implicancias de determinadas cuestiones. Contiene la aprehensión total del problema de cual se busca la comprensión, en un proceso de naturaleza mental por el que se da interpretación a los resultados que se perciben por medio de los sentidos (conceptos, palabras, formatos culturales y sociales, imágenes e implicaciones

La de la comprensión es sin dudas una de las capacidades más importantes que disponemos los seres humanos porque es a través de ella que podemos conocer y entender aquellas cosas que nos rodean y las situaciones que se van presentando en nuestras vidas. Se trata más bien de una habilidad intelectual que no solamente implica entender palabras o frases, sino que consiste en captar de manera correcta el significado de un texto (Ucha, 2014).

2.5. Definición de términos básicos

Atención

Es la inteligencia de crear, dirigir, seleccionar y mantener un grado de activación acorde para tramitar información importante (Cantillo, 2022).

Calidad

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. (Pérez, 2023).

Documento

Un documento es la acreditación escrita, puede ser virtual o física, conteniendo lo ocurrido en una circunstancia o hecho (Westreicher, 2020).

Gestión

Es el correcto manejo de los activos con los que cuenta una organización determinada, entre ellas, por ejemplo, organismos públicos, empresas, organismos no gubernamentales (Ramos, 2014).

Información

La información está compuesta por datos que organiza un emisor, pretendiendo que sea entendido y captado por un receptor, de tal modo este informado. Este se concreta por medio de un canal que comunica a ambos interlocutores (Peiró, 2020).

Municipalidad

Órgano de gobierno y administración de municipio creado para alcanzar el bienestar de los ciudadanos, promoviendo un desarrollo integral, preservando el medio ambiente, con las facultades establecidas por la constitución de la República y demás leyes (RAE, 2020).

Organización

Una organización es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas (García, 2017).

Usuario

Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio, es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital (Peiró, 2020).

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión documental tiene relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

La gestión documental tiene una relación media con los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

La gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

La gestión documental tiene una relación media con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

La gestión documental tiene una relación media con la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.

3.2. Variables

Variable 1: Gestión documental

Variable 2: Calidad de atención

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

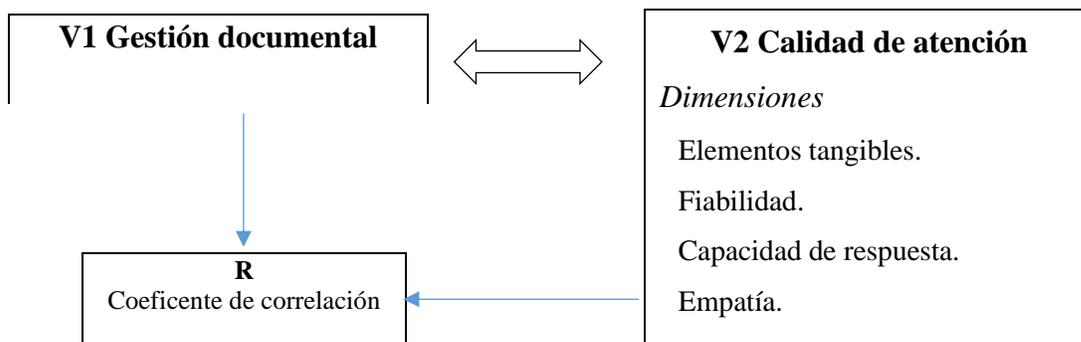
Operacionalización de variables

Título: Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Fuente o Instrumento de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
Hipótesis general: La gestión documental tiene relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.	González (2018) define a la gestión documental como normas que sirven para gestionar los documentos y contenidos que se crean y se reciben en una empresa u organización. Esa gestión debe permitir recuperar fácilmente dichos documentos, extraer información de estos, facilitar su conservación y su destrucción cuando éstos ya no se necesitan.	Gestión documental.	Clasificación documental.	Orden de documentos.	Para la ejecución de la presente investigación se utilizará los siguientes instrumentos de recolección de datos: Cuestionario
			Descripción documental.	Registros descriptivos.	
			Gestión electrónica del documento.	Tecnología. Seguimiento.	
			Conservación del documento.	Almacenamiento documental.	
Hipótesis auxiliares: La gestión documental es relacionada en forma directa con los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. La gestión documental es relacionada en forma directa con la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. La gestión documental es relacionada en forma directa con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. La gestión documental es relacionada en forma directa con la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.	Caravaca (2020) define que la calidad en la atención al cliente la conforman un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizar la vida de nuestra empresa.	Calidad de atención.	Elementos tangibles.	Ambiente y Equipos.	
			Fiabilidad.	Tiempo.	
			Capacidad de respuesta.	Rapidez.	
			Empatía.	Comprensión.	

nivel correlacional, porque se tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable gestión documental y la variable calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba. El diseño de la presente investigación se muestra en la siguiente figura:

Figura 1

Esquema del diseño relacional



4.3. Métodos de investigación

4.3.1. Método deductivo inductivo

El método deductivo se aplica en esta investigación para verificar hipótesis previamente planteadas sobre la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario. A partir de teorías y modelos de gestión de la información y calidad en la administración pública, se pretende contrastar dichos postulados con los datos obtenidos en la encuesta. Este método se basa en la aplicación de principios generales a casos específicos, lo que permite evaluar la coherencia de los resultados con la teoría existente. De acuerdo con Sampieri et al. (2018), “el método deductivo parte de proposiciones generales aceptadas para llegar a conclusiones particulares, lo que facilita la validación de hipótesis en investigaciones empíricas” (p. 45).

Igualmente se emplea el método inductivo como una herramienta clave para analizar la percepción de los colaboradores respecto a la gestión documental y su relación con la calidad de atención al usuario. Este enfoque permite partir de observaciones específicas obtenidas a través de encuestas con escala de Likert, con el fin de identificar patrones y generar conclusiones generales sobre la eficiencia de los procesos documentales. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), "el método inductivo permite establecer generalizaciones a partir de datos particulares, facilitando así la comprensión de fenómenos complejos en contextos organizacionales" (p. 37). En este sentido, el estudio busca construir conocimiento basado en las experiencias y percepciones reales de los colaboradores de la municipalidad.

La combinación de ambos enfoques metodológicos garantiza un análisis riguroso y fundamentado del problema de estudio..

4.3.2. Método analítico sintético

En la presente investigación titulada Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022, se adopta el método analítico-sintético con el propósito de descomponer el fenómeno estudiado en sus componentes esenciales, permitiendo un análisis detallado de cada uno de los factores que influyen en la calidad de la atención al usuario, como la eficiencia en la gestión documental, la accesibilidad de los documentos y la percepción del personal. A través del análisis de los datos recolectados mediante la encuesta tipo Likert, se identifican patrones y problemáticas específicas dentro del sistema de gestión documental. Posteriormente, en la fase sintética, se integran estos elementos para formular conclusiones integrales que expliquen la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio brindado. Según Hernández, Fernández y Baptista

(2014), "el método analítico-sintético permite descomponer un fenómeno en sus partes constitutivas y, a su vez, integrar estos elementos para obtener una visión global del problema" (p. 52)..

4.3.3. Método hipotético

Asimismo, la investigación emplea el método hipotético, el cual parte de la formulación de hipótesis sobre la influencia de la gestión documental en la calidad de la atención al usuario. Estas hipótesis, planteadas a partir de la revisión de literatura existente sobre gestión administrativa y calidad en el sector público, se contrastan con la evidencia obtenida a partir de la aplicación de encuestas a los colaboradores de la municipalidad. Este método permite realizar una verificación sistemática de las hipótesis mediante el análisis de datos empíricos, asegurando así la validez de los resultados obtenidos. Como afirman Sampieri et al. (2018), "el método hipotético-deductivo consiste en la formulación de hipótesis basadas en el conocimiento previo, las cuales se someten a prueba a través de la observación y el análisis empírico" (p. 63). A través de este enfoque, se busca comprobar si una adecuada gestión documental incide directamente en la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

4.4.1. Población

Estuvo compuesta por el total de la población del distrito de Tacabamba que según el Censo Nacional de 2017, el distrito de Tacabamba, ubicado en la provincia de Chota, departamento de Cajamarca, tenía una población de 15,704 habitantes (INEI, 2022).

Tabla 2*Población y muestra*

Municipalidad	Población
Poblacion del distrito de Tacabamba	15,704
Muestra 1 colaboradores de la municipalidad	41
Muestra 2 Ciudadanos atendidos regularmente en la municipalidad	41

4.4.2. Muestra

Conformada por dos muestras elegidas por conveniencia de tamaño homogéneo. La primera muestra, compuesta por 41 colaboradores relacionados directamente con el trámite documentario y la atención al usuario, esta muestra tiene como objetivo evaluar la gestión documental desde la perspectiva interna, analizando los procesos administrativos. Por otro lado, la segunda muestra, también de 41 ciudadanos, permite obtener información sobre la calidad de atención recibida, considerando factores de satisfacción con los servicios brindados. La combinación de ambas muestras posibilita una visión integral del problema de estudio, contrastando la percepción interna de los trabajadores con la experiencia de los usuarios, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora en la gestión documental y su impacto en la calidad del servicio.

4.4.3. Unidad de análisis

Los colaboradores y los usuarios.

4.4.4. Unidad de observación

La gestión documental y sus dimensiones: clasificación documental, descripción documental, gestión electrónica del documento u conservación del documento.

La calidad del servicio de la municipalidad distrital de Tacabamba y sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para ejecutar el presente estudio se hizo uso de la técnica encuesta mediante la cual se recolectó información clave para describir la situación de la gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba en el período 2022.

4.5.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue el cuestionario estructurado aplicado tanto a los colaboradores de la municipalidad como a los ciudadanos atendidos regularmente. El cuestionario se basa en la escala de Likert, con opciones de respuesta que van desde 1 (Totalmente en desacuerdo) hasta 5 (Totalmente de acuerdo), lo que permite recopilar información cuantificable y objetiva sobre la percepción de ambos grupos en relación con las variables de estudio. En el caso de los colaboradores, las preguntas están diseñadas para evaluar la eficiencia, accesibilidad y organización del sistema documental, considerando aspectos como la claridad en la clasificación de documentos, la precisión en su descripción, el uso de herramientas electrónicas de gestión y las políticas de conservación implementadas para garantizar la integridad de la información.

Por otro lado, el cuestionario dirigido a los ciudadanos se centra en la evaluación de la calidad del servicio brindado por la municipalidad, considerando cuatro dimensiones fundamentales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Las preguntas relacionadas con los elementos tangibles analizan aspectos como la infraestructura, equipos y materiales utilizados en la prestación del servicio. La fiabilidad mide la capacidad

de la municipalidad para proporcionar un servicio preciso y consistente, cumpliendo con lo prometido. La capacidad de respuesta evalúa la prontitud y disposición del personal para atender las solicitudes de los ciudadanos de manera eficiente. Finalmente, la empatía aborda la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de los usuarios. La combinación de estos cuestionarios permite obtener una visión integral del problema de estudio, contrastando la gestión documental interna desde la perspectiva de los trabajadores con la experiencia de los ciudadanos en el proceso de atención.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

4.6.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se aplicó los cuestionarios a cada una de las muestras de estudio. Para la variable gestión documental se aplicó el cuestionario de manera autoadministrada en cada una de las oficinas de la entidad y que efectúan acciones de atención al público. Con relación al cuestionario de calidad de servicio este fue aplicado de forma autoadministrada a los usuarios que durante los periodos de agosto de 2022 fueron atendidos.

La aplicación de los cuestionarios a cada una de las muestras, permitió posteriormente, que se introdujera en una hoja de cálculo Excel los datos recolectados. En ese software se organizó los datos y se les agrupo por variables y dimensiones, de la gestión documental y calidad de atención al usuario. Agrupado los datos se trasladó las respuestas al software SPSS v. 26 en el cual haciendo uso de la estadística descriptiva se analizó las variables gestión documental y calidad de servicio, la estadística permitió agrupar cada una de las preguntas con sus alternativas y con la cantidad de elementos que respondieron a cada una de estas. Adicionalmente, se utilizó el software SPSS para determinar la correlación, para

tal fin se utilizó el estadístico de correlación de Spearman; debido a que las variables se estudiaron considerando un nivel ordinal. Finalmente, en la presentación de resultados se tuvo en cuenta cada una de las preguntas y se les agrupó por cada variable, asimismo; para la hipótesis se desarrolló un análisis de datos por intermedio de tablas cruzadas que permitió determinar el valor de cada variable y dimensión y posteriormente la relación de las variables como de la variable con las dimensiones de la segunda variable.

4.6.2. Análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva, de tal forma expresar en tablas de frecuencia, figuras y estadística no paramétrica para probar las hipótesis indicadas el presente estudio. Asimismo, se hizo uso de baremos para valorar el nivel de cada variable como de las dimensiones de la segunda variable.

El baremo para la variable gestión documental fue determinado por la cantidad de preguntas (18 interrogantes) y la escala de respuesta más alta (3 = siempre) que multiplicado dio un valor de 54 puntos. Este valor, se dividió entre los tres (3) niveles considerados para la valoración de la variable, además permitieron establecer los rangos que se muestra a continuación:

Alto: [38-54]

Medio: [19- 37]

Bajo: [1-18]

La variable calidad de atención se evaluó también considerando baremos, en ese aspecto, se determinó que el cuestionario entorno a esta variable fueron 23 preguntas con una escala de respuesta de siempre (3) como la más alta. La cantidad de preguntas se multiplicó por la escala más alta y determinó un puntaje de 69, el cual se dividió entre los 3 niveles

considerados para la valoración de la variable y que permitió mostrar los rangos que a continuación se presentan:

Bueno: [48- 69]

Regular: [24-47]

Malo: [1-23]

Las dimensiones de la calidad de atención se evaluaron considerando el mismo proceso indicado para cada variable por intermedio de baremos, sin embargo, la cantidad de preguntas difirió en cada dimensión porque para las dos primeras dimensiones elementos tangibles y fiabilidad la cantidad de preguntas para cada una fue de seis (6) y para las dos restantes dimensiones capacidad de respuesta y empatía se planteó para cada una 4 pregunta con una escala de pregunta alta de 3 = siempre. La cantidad de preguntas de cada dimensión se multiplicó por la escala más alta (3) que determinó un puntaje de 18 para las dos primeras dimensiones y de 12 para las dos restantes. Los puntajes se dividieron entre los 3 niveles considerados para la valoración de cada dimensión y permitió mostrar los rangos que se muestran a continuación:

Elementos tangibles y fiabilidad

Bueno: [13- 18]

Regular: [7- 12]

Malo: [1- 6]

Capacidad de respuesta y empatía

Bueno: [10 - 12]

Regular: [5- 9]

Malo: [1- 4]

4.7. Equipos, materiales e insumos

4.7.1. Equipos

- ✓ Una laptop.
- ✓ Una impresora a tinta.
- ✓ Un equipo celular o Smartphone.

4.7.2. Materiales

- ✓ Cuaderno.
- ✓ Lapiceros.
- ✓ Otros artículos de oficina.

4.7.3. Insumos

- ✓ Papel bond.
- ✓ Tinta de impresora.
- ✓ Otros insumos requeridos.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia

Título: Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Categorías	Dimensiones / Factores	Indicadores / Cualidades	Fuente o Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general - ¿Cómo la gestión documental se relaciona con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022?	Objetivo general - Analizar la gestión documental y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.	Hipótesis general La gestión documental tiene relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.	Gestión documental.	Clasificación documental.	Orden de documentos.	Cuestionario	Tipo Aplicada	La Población: 104 trabajadores de la municipalidad distrital de Tacabamba y 104 usuarios. La Muestra: 82 trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba.
				Descripción documental.	Registros descriptivos.		Nivel Descriptivo Correlacional	
				Gestión electrónica del documento.	Tecnología. Seguimiento.		Método Deductivo	
				Conservación del documento.	Almacenamiento documental.		Hipotético – deductivo Descriptivo	
Preguntas auxiliares - ¿De qué manera se relaciona la gestión documental y los	Objetivos específicos - Analizar la relación entre la gestión documental y los elementos	Hipótesis específicas - La gestión documental es relacionada en forma directa con los elementos	Calidad de atención.	Elementos tangibles.	Ambiente y Equipos.			

Título: Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Categorías	Dimensiones / Factores	Indicadores / Cualidades	Fuente o Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022? - ¿En qué medida se relaciona la gestión documental y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022? - ¿Cómo se relaciona la gestión documental y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022? - ¿Qué relación existe entre la	tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - Analizar la relación entre la gestión documental y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - Analizar la relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - Analizar la relación entre la gestión documental y la	tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - La gestión documental es relacionada en forma directa con la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - La gestión documental es relacionada en forma directa con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022. - La gestión documental es relacionada en forma directa con						
				Fiabilidad.	Tiempo.			
				Capacidad de respuesta.	Rapidez.			

Título: Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Categorías	Dimensiones / Factores	Indicadores / Cualidades	Fuente o Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
gestión documental y la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022?	empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.	la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, año 2022.		Empatía.	Comprensión.			

Nota. Muestra el planteamiento del estudio propuesto por el tesista

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Los resultados se agruparon por variables y se tuvo en cuenta en cada uno sus preguntas o interrogantes como se muestra a continuación:

5.1.1. Gestión documental

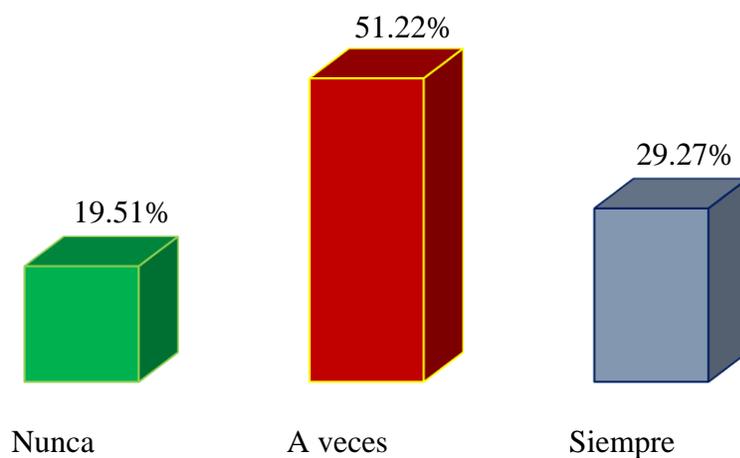
Tabla 4

Clasificación mensual siguiendo un orden cronológico

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	8	19.51%
A veces	21	51.22%
Siempre	12	29.27%
Total	41	100.00%

Figura 2

Clasificación mensual siguiendo un orden cronológico



De acuerdo con los datos recopilados, se observa que el 51.22% de los colaboradores encuestados indica que la clasificación mensual de documentos se realiza "a veces", lo que

sugiere una falta de consistencia en la aplicación de este procedimiento dentro de la institución. Un 29.27% de los encuestados afirma que esta práctica se lleva a cabo "siempre", lo que refleja un nivel de cumplimiento aceptable pero aún insuficiente para garantizar una adecuada organización documental. Sin embargo, es resaltante que un 19.51% de los colaboradores manifieste que "nunca" se realiza la clasificación mensual de los documentos siguiendo un orden cronológico, lo que podría generar dificultades en la recuperación de información y afectar la eficiencia administrativa.

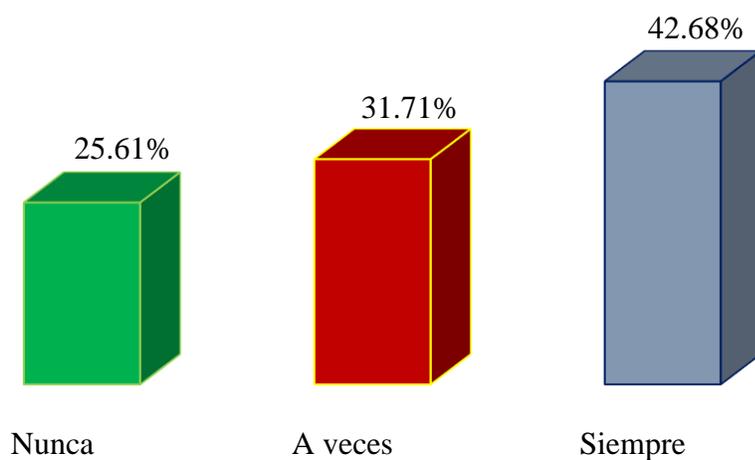
Tabla 5

Clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	11	25.61%
A veces	13	31.71%
Siempre	17	42.68%
Total	41	100.00%

Figura 3

Clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio



La evaluación de los resultados sobre la clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio muestra que la mayor parte de los colaboradores encuestados, con un 42.68%, afirma que este proceso se realiza "siempre", lo que indica una práctica frecuente en la municipalidad. Sin embargo, un 31.71% menciona que se lleva a cabo "a veces", lo que sugiere cierta variabilidad en su aplicación. Además, un 25.61% de los encuestados señala que esta clasificación "nunca" se realiza, reflejando posibles áreas donde el proceso podría no estar implementado de manera uniforme en todas las áreas de la organización. Estos resultados resaltan la necesidad de una revisión de los procedimientos actuales para garantizar una aplicación más consistente de la clasificación documental por folio. La variabilidad observada sugiere que, si bien existe un grupo significativo que aplica este método de manera regular, todavía hay oportunidades para fortalecer su implementación.

Tabla 6

Los documentos que archiva tienen formatos similares

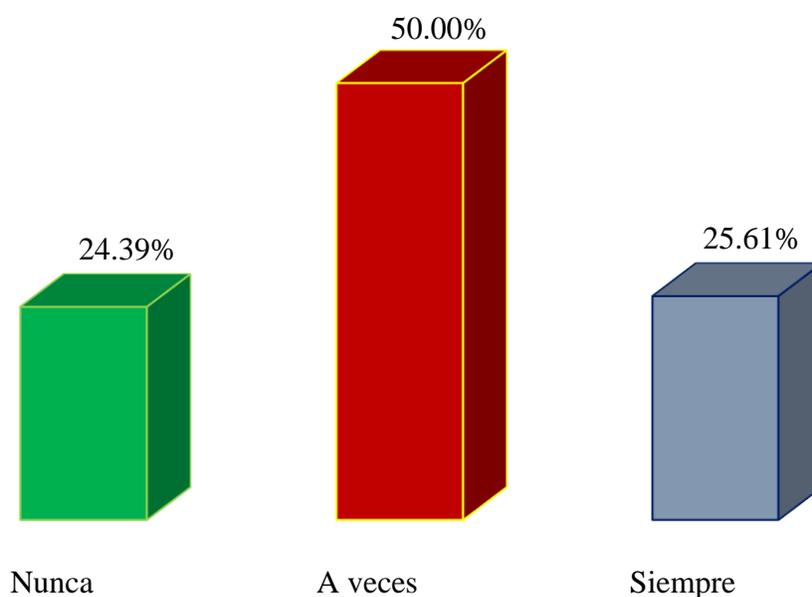
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	10	24.39%
A veces	21	50.00%
Siempre	11	25.61%
Total	41	100.00%

Los resultados sobre la similitud de los formatos de los documentos archivados revela que el 50.00% de los colaboradores encuestados indica que los documentos "a veces" tienen formatos similares, mientras que un 25.61% afirma que "siempre" se mantiene una uniformidad en los formatos utilizados. Por otro lado, un 24.39% señala que "nunca" los documentos archivados presentan formatos similares.

Estos resultados reflejan que, aunque una parte significativa del personal percibe cierta uniformidad en los formatos documentales, existe una proporción considerable que experimenta variabilidad en este aspecto. La diferencia en las percepciones sugiere la posibilidad de que no se cuente con un estándar homogéneo para todos los documentos archivados, lo que podría influir en la eficiencia del acceso y organización de la información..

Figura 4

Los documentos que archiva tienen formatos similares



Los resultados de la tabla 7 sobre la existencia de un cuadro de clasificación de los documentos recibidos muestra que el 36.59% de los colaboradores encuestados indica que este proceso se lleva a cabo "a veces", mientras que un 34.15% señala que se realiza "siempre", reflejando una aplicación frecuente pero no generalizada de esta práctica. Por otro lado, un 29.27% de los encuestados menciona que "nunca" se cuenta con un cuadro de clasificación, lo que sugiere que una proporción significativa del personal no percibe un sistema estructurado para la gestión documental.

Estos resultados indican que, si bien existe una tendencia hacia la implementación de un cuadro de clasificación documental, aún se presentan oportunidades para mejorar su aplicación y garantizar su uso uniforme en todas las áreas. La percepción dividida entre los encuestados sugiere la necesidad de reforzar los procesos mediante la capacitación del personal y la implementación de mecanismos estandarizados que aseguren una clasificación eficiente y homogénea de los documentos recibidos.

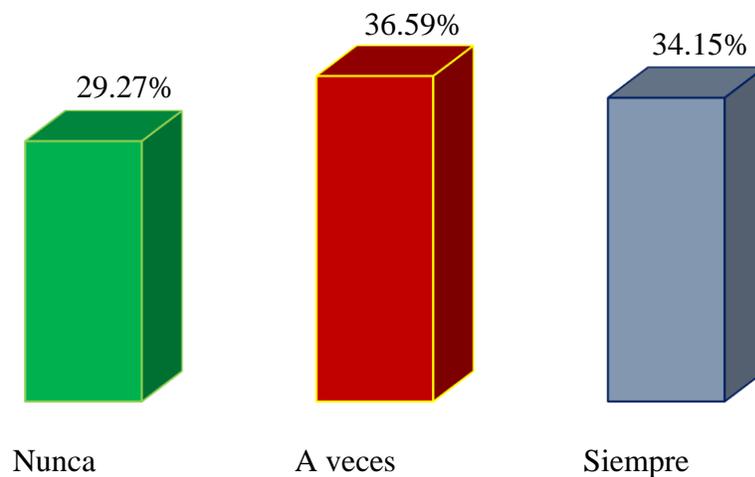
Tabla 7

Cuadro de clasificación de los documentos que recibe

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	12	29.27%
A veces	15	36.59%
Siempre	14	34.15%
Total	41	100.00%

Figura 5

Cuadro de clasificación de los documentos que recibe



Los resultados de la tabla 8 sobre la realización de un registro oportuno de los archivos indica que el 51.22% de los colaboradores encuestados considera que este proceso se lleva a cabo "a veces", mientras que un 31.71% señala que se realiza "siempre", evidenciando una implementación moderada de esta práctica en la municipalidad. Por otro lado, un 17.07% de los encuestados manifiesta que "nunca" se realiza un registro oportuno de los archivos, lo que podría reflejar ciertas dificultades en la gestión documental o la falta de procedimientos claramente definidos para garantizar su ejecución oportuna.

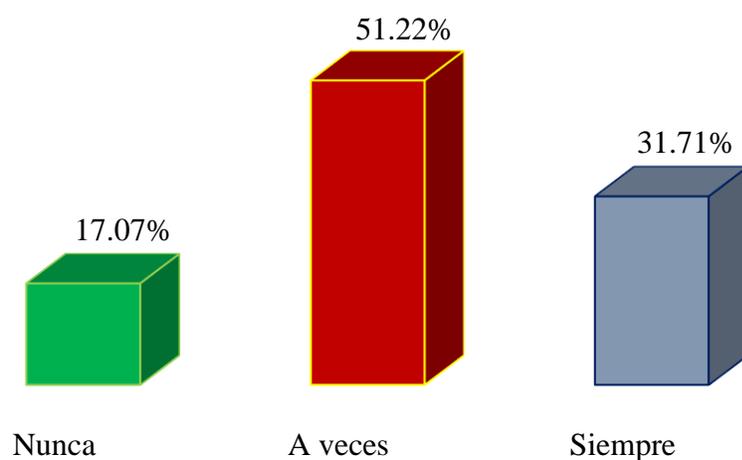
Tabla 8

Realiza un registro oportuno de los archivos

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	17.07%
A veces	21	51.22%
Siempre	12	31.71%
Total	41	100.00%

Figura 6

Realiza un registro oportuno de los archivos



Estos resultados proporcionan una visión sobre la frecuencia con la que se lleva a cabo el registro de archivos, destacando la necesidad de fortalecer los procesos para garantizar un control eficiente y oportuno de la documentación. La implementación de estrategias como la automatización del registro, la capacitación del personal y el establecimiento de lineamientos claros podría contribuir a mejorar la regularidad y efectividad en la gestión documental, asegurando una mayor accesibilidad y trazabilidad de la información archivada.

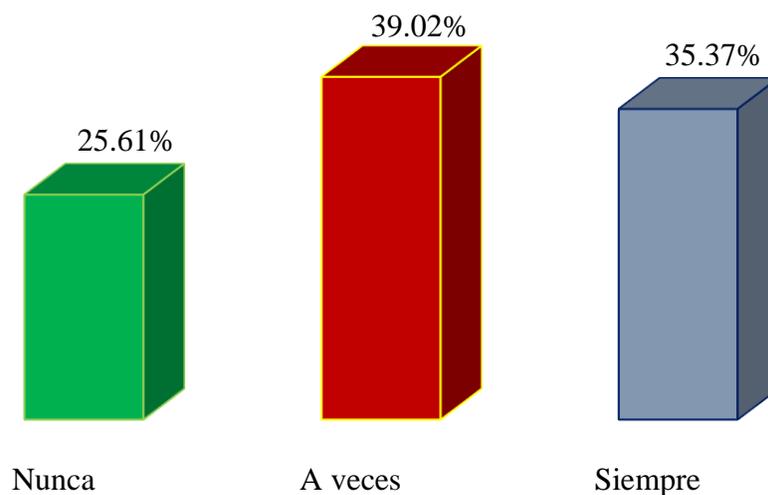
Tabla 9

Enumeran o rotulan los archivos para su ubicación

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	11	25.61%
A veces	16	39.02%
Siempre	15	35.37%
Total	41	100.00%

Figura 7

Enumeran o rotulan los archivos para su ubicación



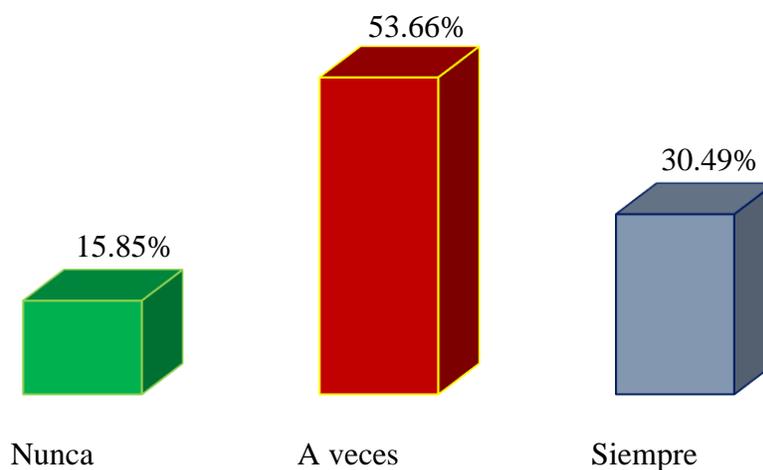
La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 39.02% indicó que a veces enumeran o rotulan los archivos para su ubicación, el 35.37% señaló que siempre y el 25.61% detalló que nunca enumeran o rotulan los archivos.

Tabla 10 *La descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria*

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	6	15.85%
A veces	22	53.66%
Siempre	13	30.49%
Total	41	100.00%

Figura 8

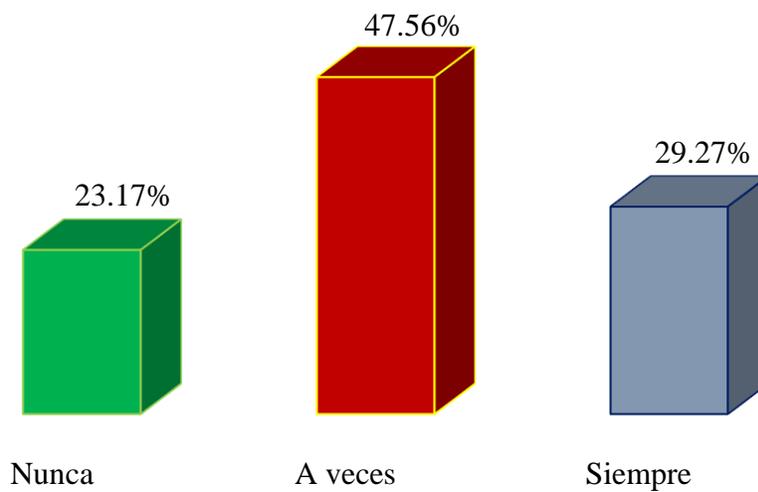
La descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria



La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 53.66% indicó que a veces realizan la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria, el 30.49% señaló que siempre y el 15.85% detalló que nunca lo realizan.

Tabla 11*Codifica la documentación recepcionada*

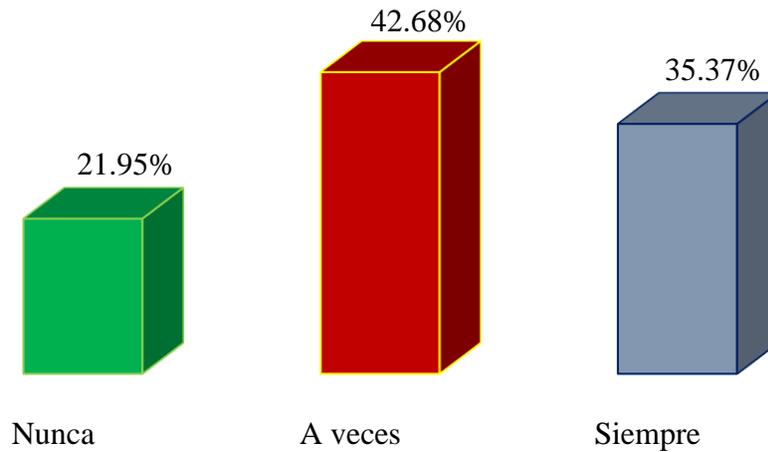
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	23.17%
A veces	19	47.56%
Siempre	12	29.27%
Total	41	100.00%

Figura 9*Codifica la documentación recepcionada*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 47.56% indicó que a veces codifica la documentación recepcionada el 29.27% señaló que siempre y el 23.17% detalló que nunca.

Tabla 12*Pequeña descripción por carpetas*

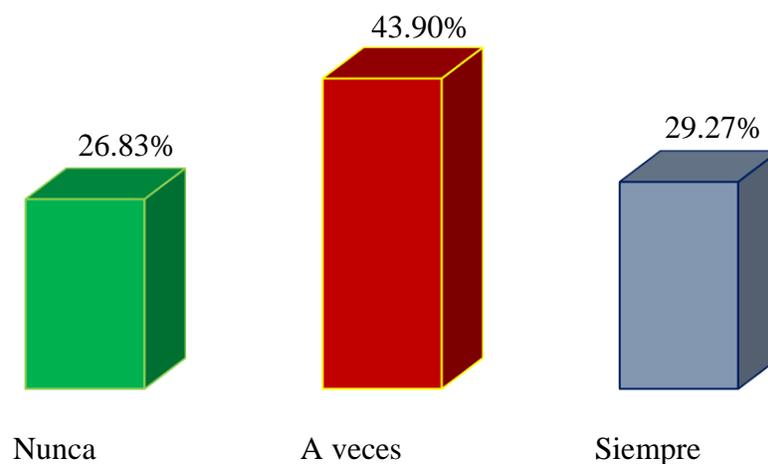
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	21.95%
A veces	17	42.68%
Siempre	15	35.37%
Total	41	100.00%

Figura 10*Pequeña descripción por carpetas*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que a veces realizan una pequeña descripción por carpetas, el 35.37% señaló que siempre y el 21.95% detalló que nunca lo efectúa.

Tabla 13*Uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación*

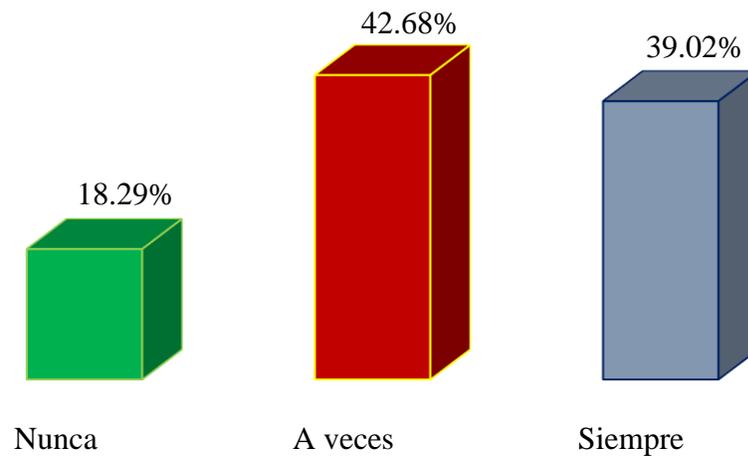
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	11	26.83%
A veces	18	43.90%
Siempre	12	29.27%
Total	41	100.00%

Figura 11*Uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 43.90% indicó que a veces realizan uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación, el 29.27% señaló que siempre y el 26.83% detalló que nunca lo realizan.

Tabla 14*Capacitación a las personas sobre el uso de los sistemas*

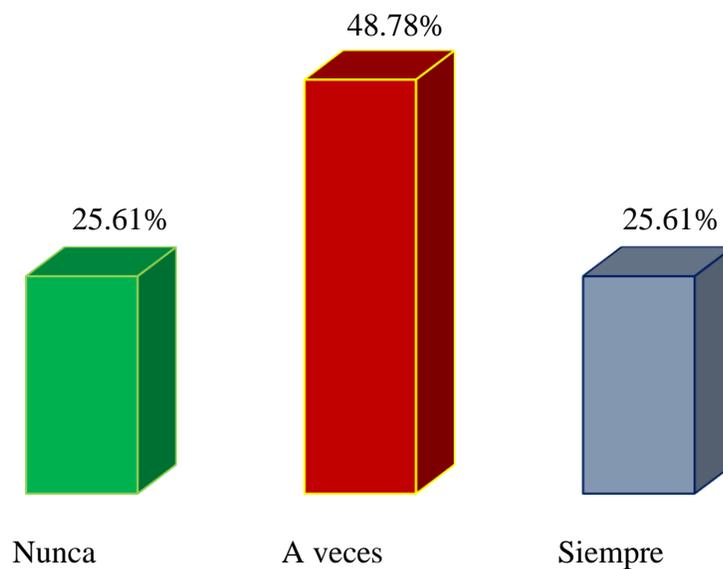
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	17	42.68%
Siempre	16	39.02%
Total	41	100.00%

Figura 12*Capacitación a las personas sobre el uso de los sistemas*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que a veces realizan capacitación a las personas sobre el uso de los sistemas, el 39.02% señaló que y el 18.29% detalló que nunca realizan capacitaciones.

Tabla 15*Base de datos para la organización de la información*

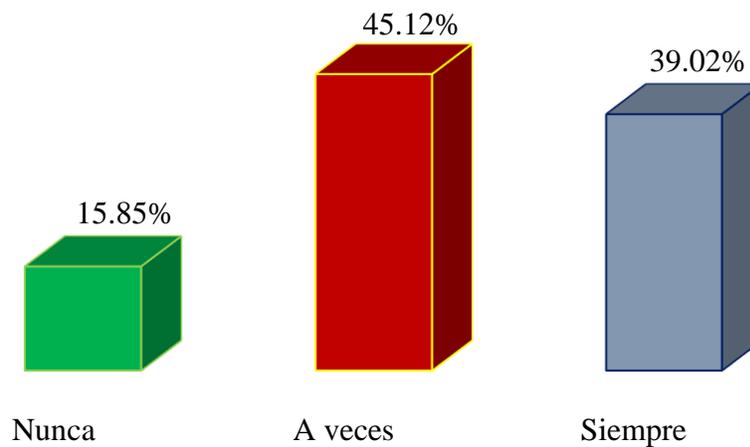
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	11	25.61%
A veces	20	48.78%
Siempre	11	25.61%
Total	41	100.00%

Figura 13*Base de datos para la organización de la información*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 48.78% indicó que a veces realizan la base de datos para la organización de la información, el 25.61% señaló que siempre y el 25.61% detalló que nunca realizan la base de datos para la organización de la información.

Tabla 16*Control de la ruta de los documentos en el sistema*

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	6	15.85%
A veces	18	45.12%
Siempre	16	39.02%
Total	41	100.00%

Figura 14*Control de la ruta de los documentos en el sistema*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 45.12% indicó que a veces realizan el control de la ruta de los documentos en el sistema, el 39.02% señaló que siempre y el 15.85% detalló que nunca efectúan un control de la ruta de los documentos.

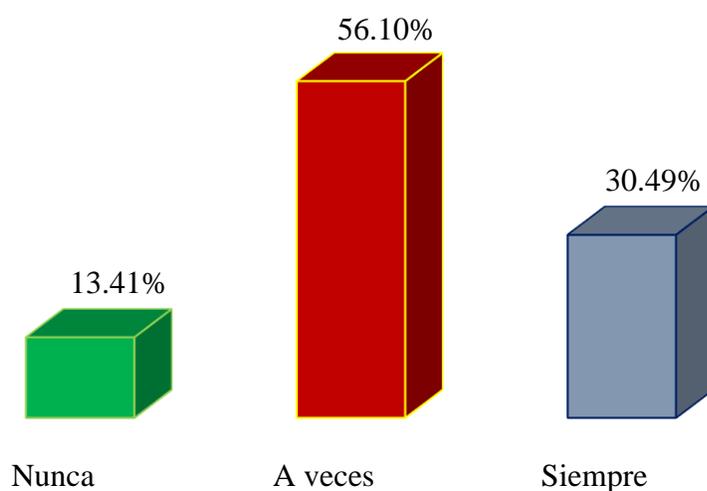
Tabla 17

Realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	13.41%
A veces	23	56.10%
Siempre	13	30.49%
Total	41	100.00%

Figura 15

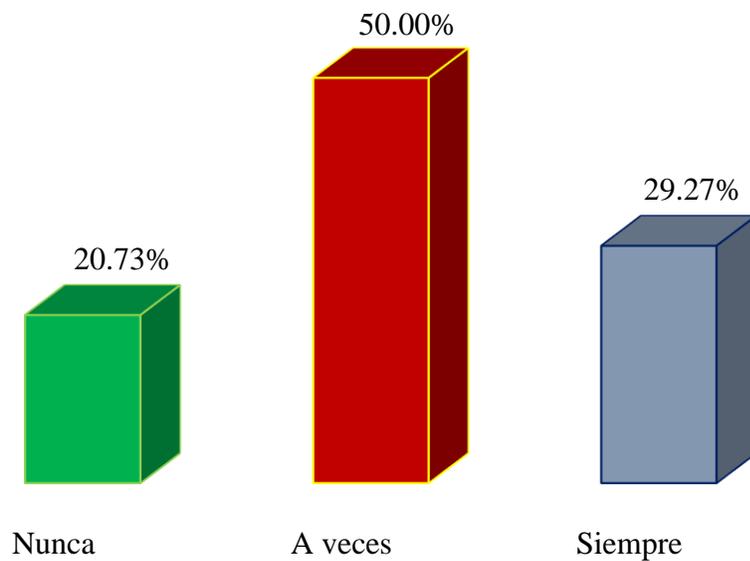
Realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes



La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 56.10% indicó que a veces realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes, el 30.49% señaló que siempre y el 13.41% detalló que nunca realizan una evaluación de documentos.

Tabla 18*Plantean estrategias para la conservación de estos*

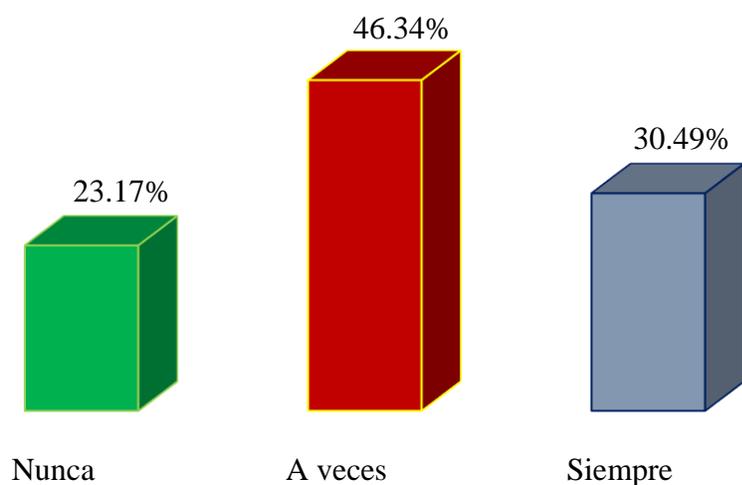
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	8	20.73%
A veces	21	50.00%
Siempre	12	29.27%
Total	41	100.00%

Figura 16*Plantean estrategias para la conservación de estos*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 50% indicó que a veces plantean estrategias para la conservación de los mismos, el 29.27% señaló que siempre y el 20.73% detalló que nunca plantean estrategias.

Tabla 19*Registro de entradas y salidas de documentaciones*

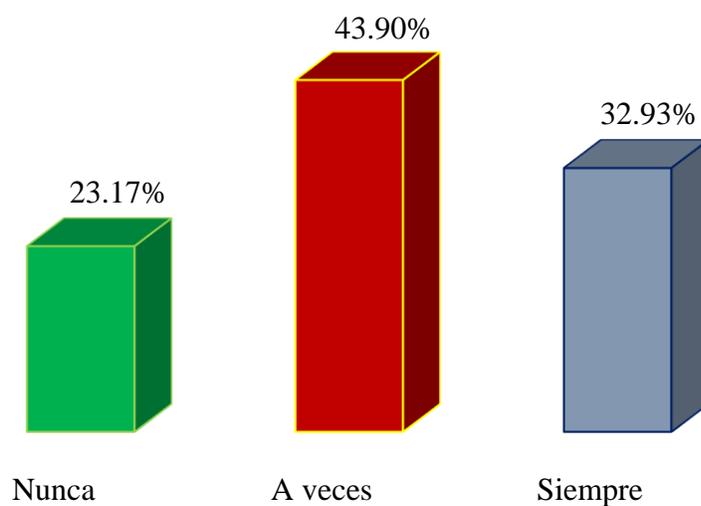
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	23.17%
A veces	19	46.34%
Siempre	13	30.49%
Total	41	100.00%

Figura 17*Registro de entradas y salidas de documentaciones*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 46.34% indicó que a veces realizan registro de entradas y salidas de documentaciones, el 30.49% señaló que siempre y el 23.17% detalló que nunca.

Tabla 20*Estantes adecuados para la conservación de los documentos*

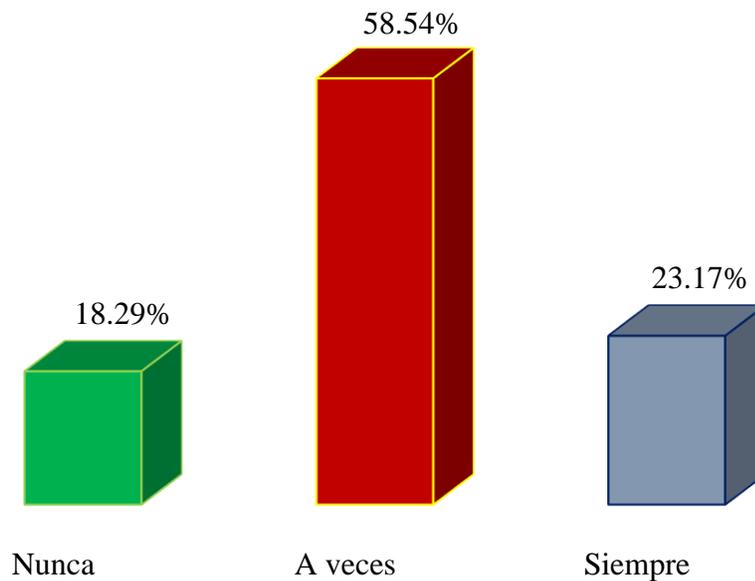
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	23.17%
A veces	18	43.90%
Siempre	14	32.93%
Total	41	100.00%

Figura 18*Estantes adecuados para la conservación de los documentos*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 43.90% indicó que a veces realizan estantes adecuados para la conservación de los documentos, el 32.93% señaló que siempre y el 23.17% detalló que nunca.

Tabla 21*Mobiliario adecuado para la conservación de los documentos*

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	24	58.54%
Siempre	9	23.17%
Total	41	100.00%

Figura 19*Mobiliario adecuado para la conservación de los documentos*

La tabla y figura muestra que de los 41 colaboradores de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 58.54% indicó que a veces realizan mobiliario adecuado para la conservación de los documentos, el 23.17% señaló que siempre y el 18.29% detalló que nunca.

5.1.2. Calidad de atención

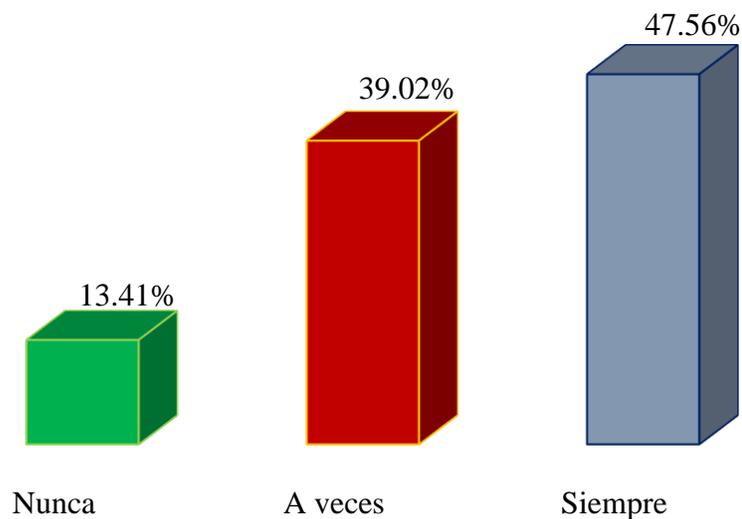
Tabla 22

Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	13.41%
A veces	16	39.02%
Siempre	19	47.56%
Total	41	100.00%

Figura 20

Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 47.56% indicó que siempre los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos, el 39.02% señaló que a veces y el 13.41% detalló que nunca.

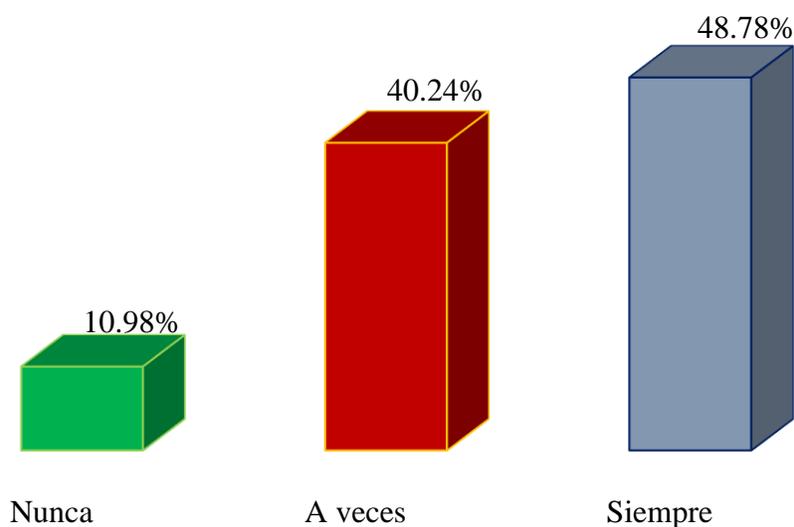
Tabla 23

Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	10.98%
A veces	16	40.24%
Siempre	20	48.78%
Total	41	100.00%

Figura 21

Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 48.78% indicó que siempre las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación, el 40.24% señaló que a veces y el 10.98% detalló que nunca.

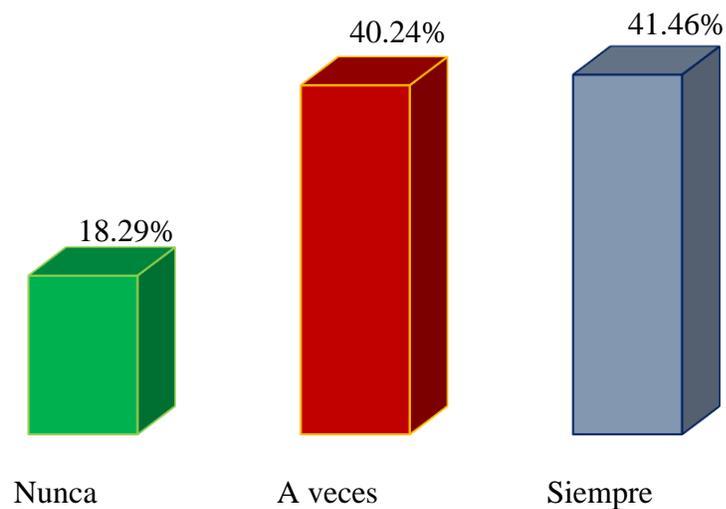
Tabla 24

Se muestra un orden y presentación adecuada del área de archivos

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	16	40.24%
Siempre	17	41.46%
Total	41	100.00%

Figura 22

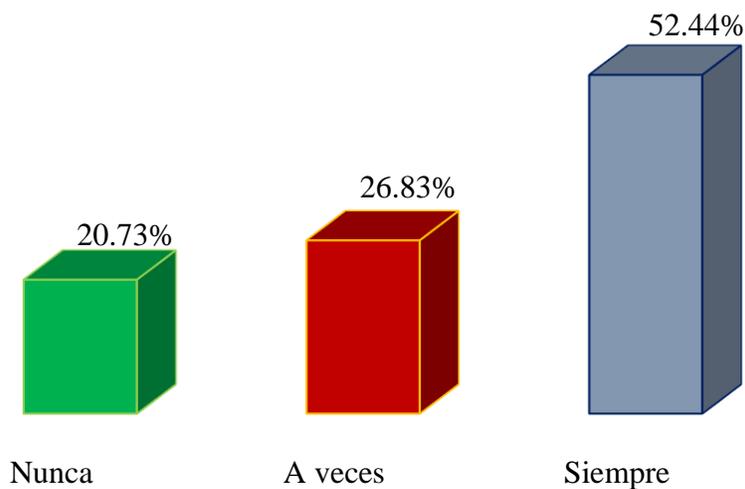
Se muestra un orden y presentación adecuada del área de archivos



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 41.46% indicó que siempre se muestra un orden y presentación adecuada del área de archivos, el 40.24% señaló que a veces y el 18.29% detalló que nunca.

Tabla 25*Los equipos son adecuados y necesarios*

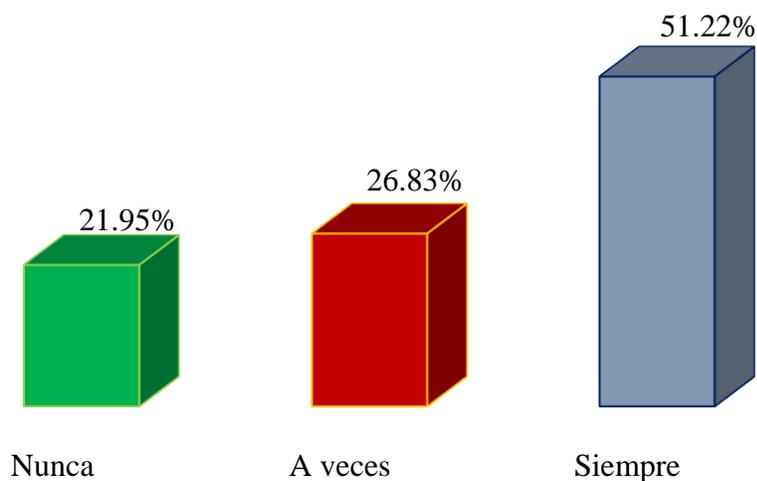
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	8	20.73%
A veces	11	26.83%
Siempre	22	52.44%
Total	41	100.00%

Figura 23*Los equipos son adecuados y necesarios*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 52.44% indicó que siempre los equipos son adecuados y necesarios, el 26.83% señaló que a veces y el 20.73% detalló que nunca.

Tabla 26*Se cuenta con una ventilación e iluminación en el área destinada*

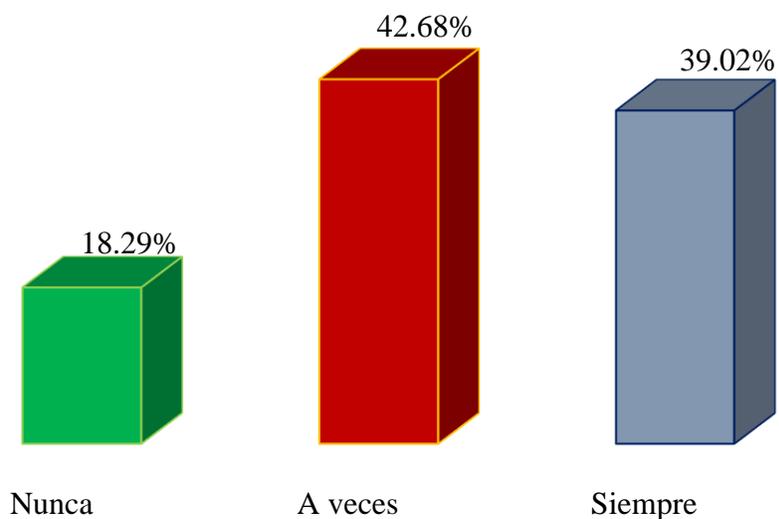
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	21.95%
A veces	11	26.83%
Siempre	21	51.22%
Total	41	100.00%

Figura 24*Se cuenta con una ventilación e iluminación en el área destinada*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 51.22% indicó que siempre se cuenta con una ventilación e iluminación en el área destinada, el 26.83% señaló que a veces y el 21.95% detalló que nunca.

Tabla 27*Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios*

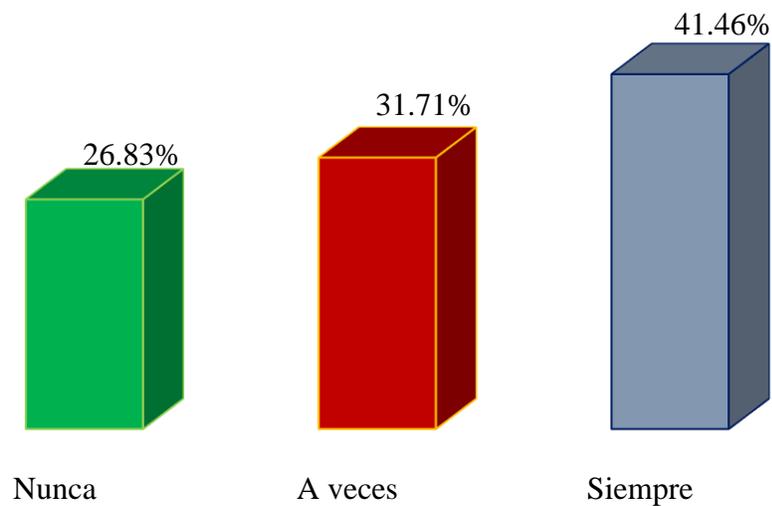
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	17	42.68%
Siempre	16	39.02%
Total	41	100.00%

Figura 25*Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que a veces se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios, el 39.02% señaló que siempre y el 18.29% detalló que nunca.

Tabla 28*Se brinda información necesaria al usuario*

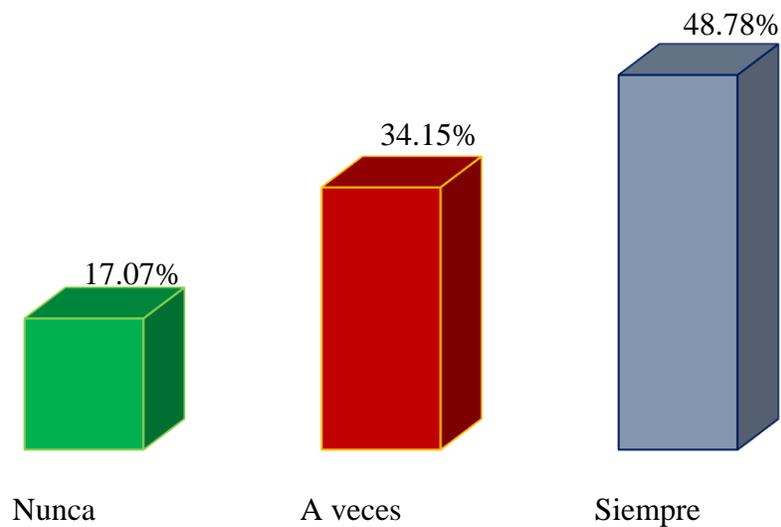
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	11	26.83%
A veces	13	31.71%
Siempre	17	41.46%
Total	41	100.00%

Figura 26*Se brinda información necesaria al usuario*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 41.46% indicó que siempre se brinda información necesaria al usuario, el 31.71% señaló que a veces y el 26.83% detalló que nunca.

Tabla 29*El personal es atento a las necesidades de los usuarios*

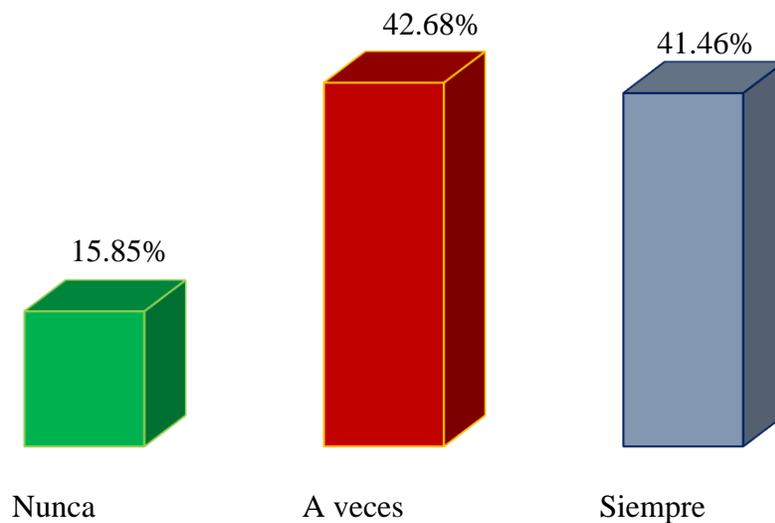
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	17.07%
A veces	14	34.15%
Siempre	20	48.78%
Total	41	100.00%

Figura 27*El personal es atento a las necesidades de los usuarios*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 48.78% indicó que siempre el personal es atento a las necesidades de los usuarios, el 34.15% señaló que a veces y el 17.07% detalló que nunca.

Tabla 30*Se cuenta con personal capacitado*

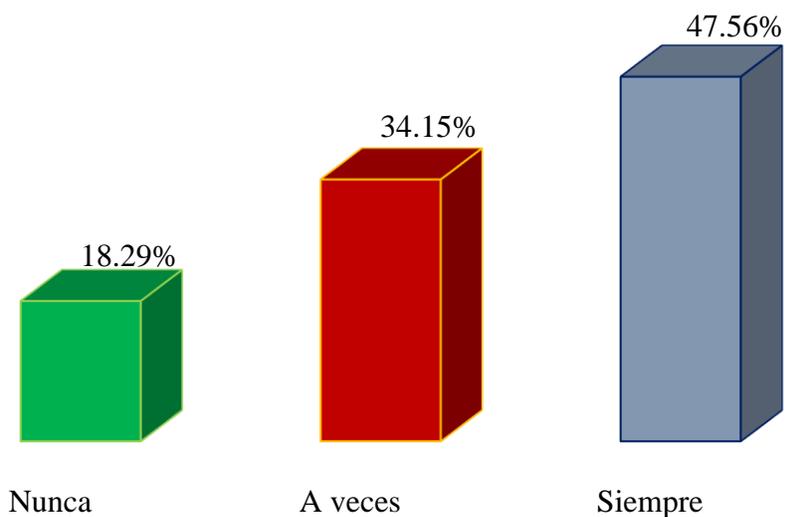
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	6	15.85%
A veces	17	42.68%
Siempre	17	41.46%
Total	41	100.00%

Figura 28*Se cuenta con personal capacitado*

La tabla y figura muestra que los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que a veces se cuenta con personal capacitado, el 41.46% señaló que siempre y el 15.85% detalló que nunca.

Tabla 31*Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple*

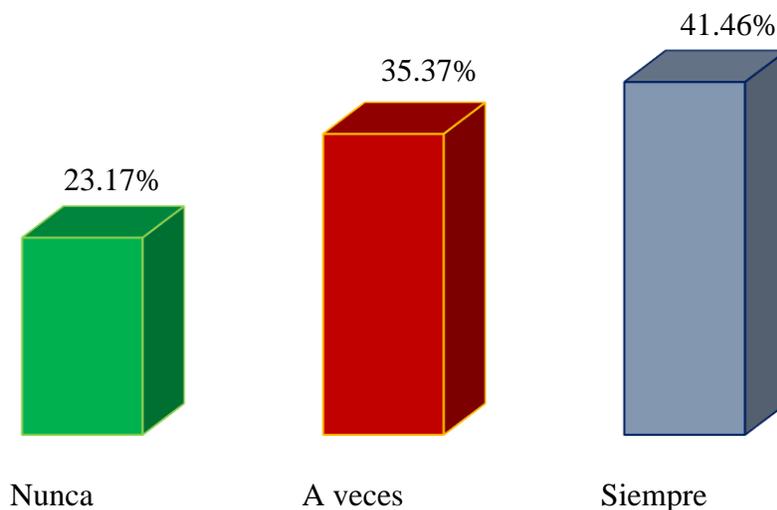
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	14	34.15%
Siempre	19	47.56%
Total	41	100.00%

Figura 29*Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 47.56% indicó que siempre cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple, el 34.15% señaló que a veces y el 18.29% detalló que nunca.

Tabla 32*Cuando el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo*

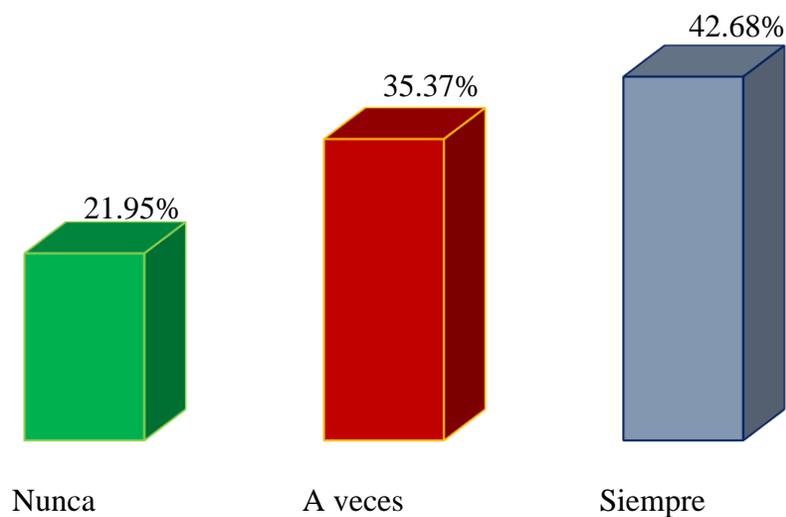
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	23.17%
A veces	15	35.37%
Siempre	17	41.46%
Total	41	100.00%

Figura 30*Cuando el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 41.46% indicó que siempre el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo, el 35.37% señaló que a veces y el 23.17% detalló que nunca.

Tabla 33*Se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos*

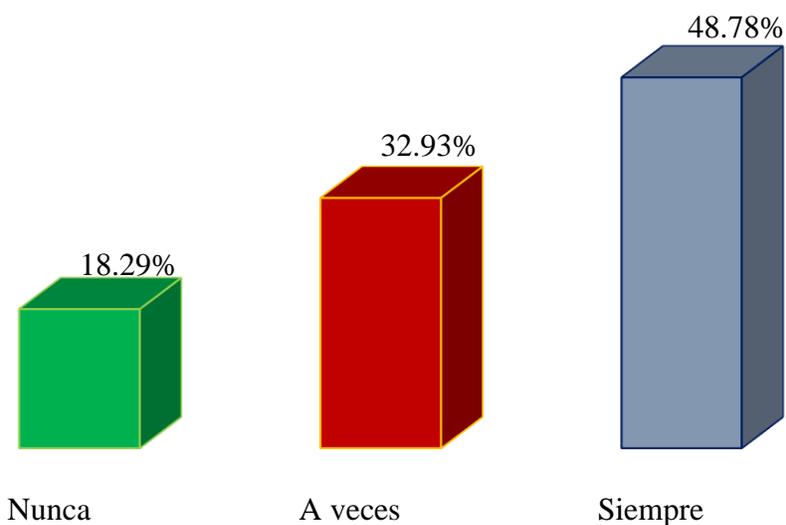
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	9	21.95%
A veces	15	35.37%
Siempre	17	42.68%
Total	41	100.00%

Figura 31*Se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que siempre se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos, el 35.37% señaló que a veces y el 21.95% detalló que nunca.

Tabla 34*El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido*

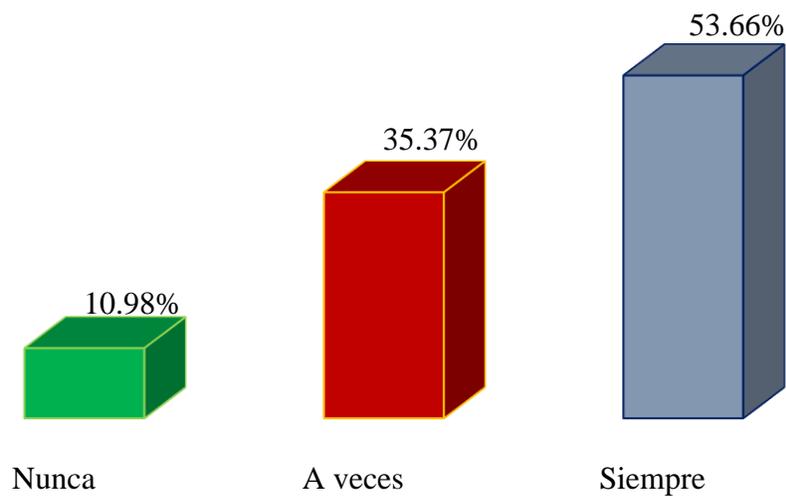
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	14	32.93%
Siempre	20	48.78%
Total	41	100.00%

Figura 32*El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 48.78% indicó que siempre el tiempo de atención que se le da al usuario es rápido, el 32.93% señaló que a veces y el 18.29% detalló que nunca.

Tabla 35*Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema*

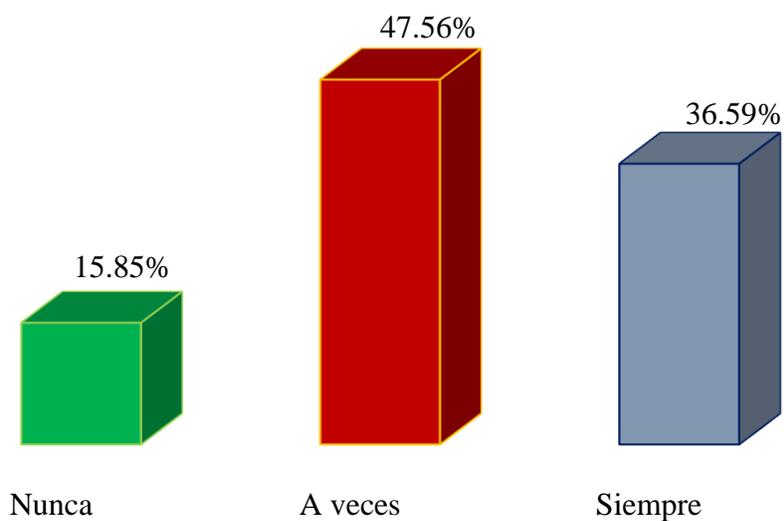
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	10.98%
A veces	15	35.37%
Siempre	22	53.66%
Total	41	100.00%

Figura 33*Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 53.66% indicó que siempre se brinda recomendaciones oportunas ante un problema, el 35.37% señaló que a veces y el 10.98% detalló que nunca.

Tabla 36*Se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados*

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	6	15.85%
A veces	19	47.56%
Siempre	15	36.59%
Total	41	100.00%

Figura 34*Se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 47.56% indicó que a veces se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados, el 36.59% señaló que siempre y el 15.85% detalló que nunca.

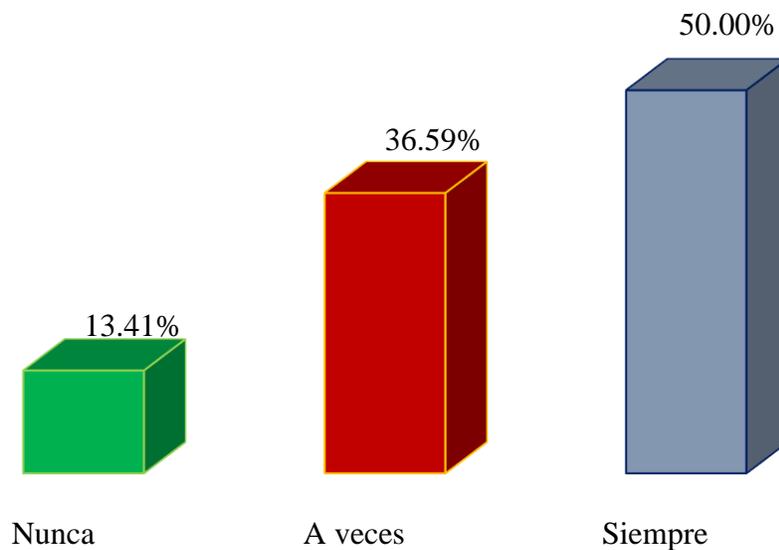
Tabla 37

Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	13.41%
A veces	15	36.59%
Siempre	21	50.00%
Total	41	100.00%

Figura 35

Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 50% indicó que siempre las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado, el 36.59% señaló que a veces y el 13.41% detalló que nunca.

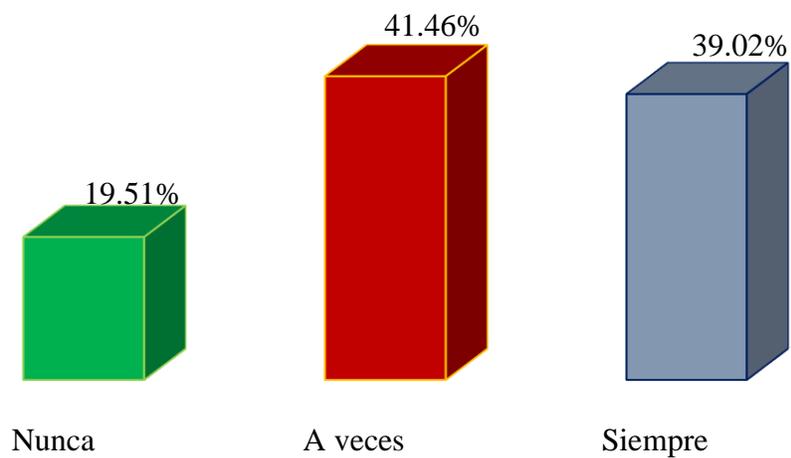
Tabla 38

Considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	8	19.51%
A veces	17	41.46%
Siempre	16	39.02%
Total	41	100.00%

Figura 36

Considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 41.46% indicó que a veces considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área, el 39.02% señaló que siempre y el 19.51% detalló que nunca.

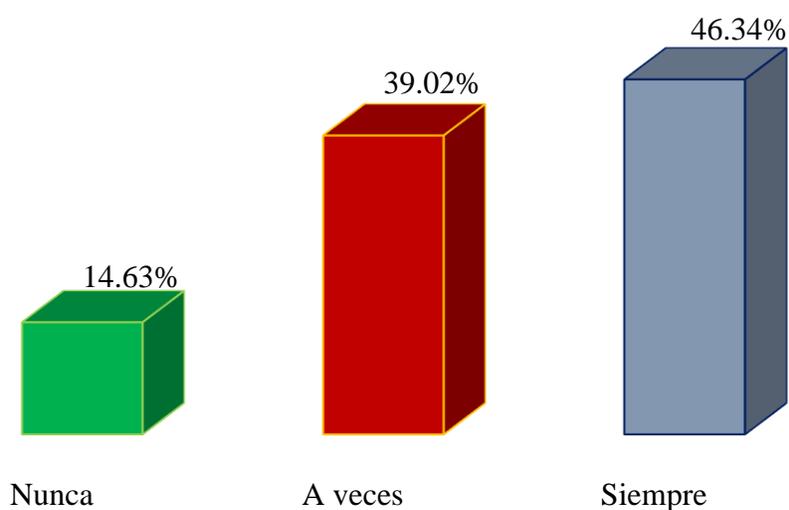
Tabla 39

Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	6	14.63%
A veces	19	39.02%
Siempre	19	46.34%
Total	41	100.00%

Figura 37

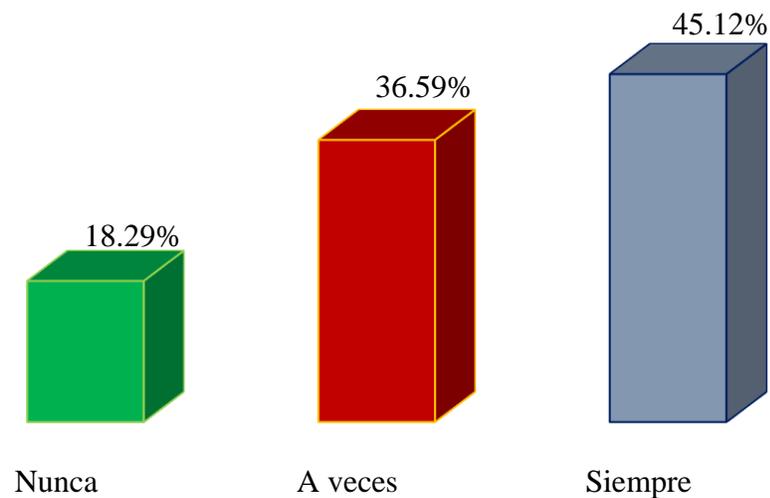
Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 46.34% indicó que siempre realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida, el 39.02% señaló que a veces y el 14.63% detalló que nunca.

Tabla 40*El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos*

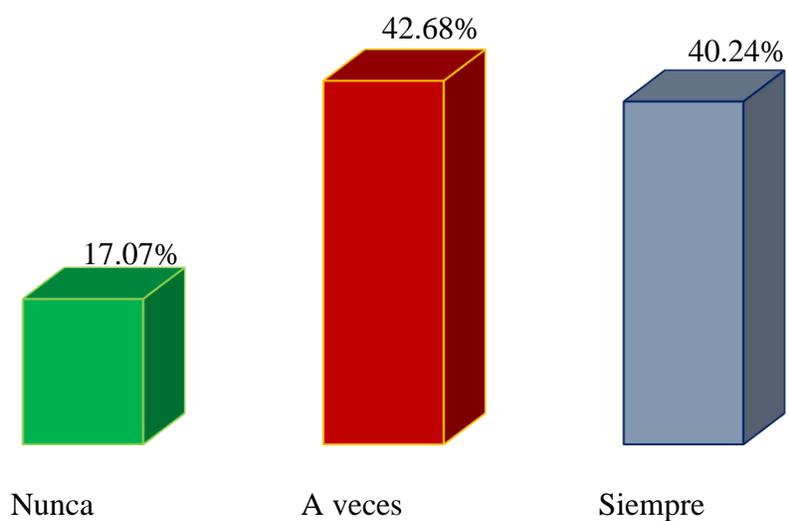
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	18.29%
A veces	15	36.59%
Siempre	18	45.12%
Total	41	100.00%

Figura 38*El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 45.12% indicó que siempre el personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos, el 36.59% señaló que a veces y el 18.29% detalló que nunca.

Tabla 41*Considera que brinda un trato personalizado*

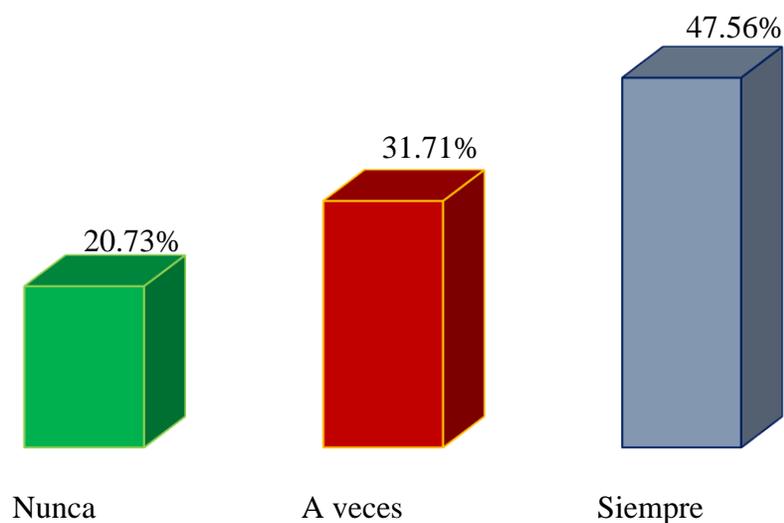
Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	7	17.07%
A veces	17	42.68%
Siempre	16	40.24%
Total	41	100.00%

Figura 39*Considera que brinda un trato personalizado*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 42.68% indicó que a veces considera que brinda un trato personalizado, el 40.24% señaló que siempre y el 17.07% detalló que nunca considera que nunca.

Tabla 42*Se da la atención necesaria a las necesidades de los usuarios*

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	8	20.73%
A veces	13	31.71%
Siempre	19	47.56%
Total	41	100.00%

Figura 40*Se da la atención necesaria a las necesidades de los usuarios*

La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 47.56% indicó que siempre se da la atención necesaria a las necesidades de los usuarios, el 31.71% señaló que a veces y el 20.73% detalló que nunca.

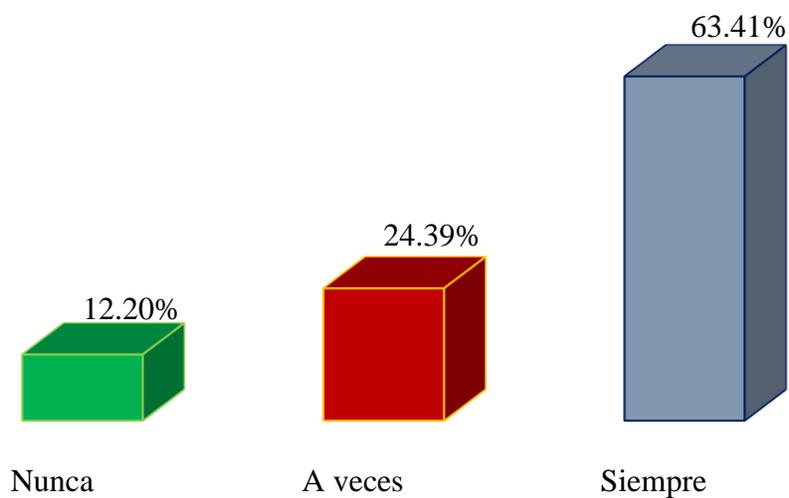
Tabla 43

El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo con los trámites requeridos

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	5	12.20%
A veces	10	24.39%
Siempre	26	63.41%
Total	41	100.00%

Figura 41

El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo con los trámites requeridos



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 63.41% indicó que siempre el área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo con los trámites requeridos, el 24.39% señaló que a veces y el 12.20% detalló que nunca.

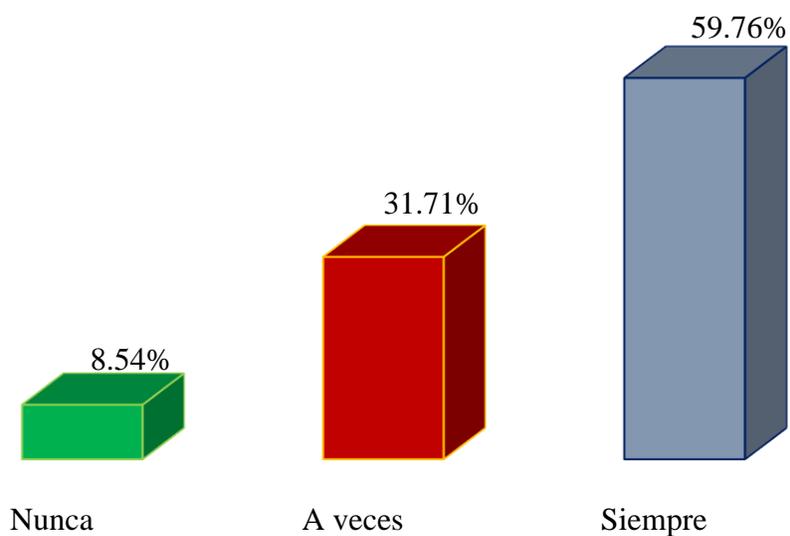
Tabla 44

Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área

Alternativa de respuesta	N	%
Nunca	4	8.54%
A veces	13	31.71%
Siempre	25	59.76%
Total	41	100.00%

Figura 42

Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área



La tabla y figura muestra que de los 41 usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, el 59.76% indicó que siempre es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área, el 31.71% señaló que a veces y el 8.54% detalló que nunca.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados evidenciados han permitido responder a los objetivos e hipótesis planteadas. Con referencia al primer objetivo desarrollado en el acápite 5.3. Contrastación de hipótesis, se determinó con referencia a la tabla 47 que la gestión documental es media conforme al 75.6% de los colaboradores y la dimensión de elementos tangibles a la par es regular conforme el 45.3% de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, además a través de la prueba de Rho de Spearman se estableció que la gestión documental tiene una relación media de $r = 0.588$ y una significancia de $p = 0.000$ con los elementos tangibles de la municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados permiten reconocer que la gestión documental se relaciona de forma directa y significativa con los elementos tangibles de la entidad que a la par reconoce que la gestión documental al mejorar permitirá una mejor percepción de los elementos tangibles. Los resultados evidenciados son contrastables con Sairitupac (2022) quien determinó que la gestión documental tiene una relación con los elementos tangibles con un valor de 0.780 y $p = 0.000$. De igual manera Moreno (2022) reconoció que la gestión documental con los elementos tangibles guarda una relación significativa con una relación de 0.809 y $p = 0.000$. Se comprende en general que, la gestión documental es un mecanismo elemental para que la percepción del usuario mejore entorno a elementos tangibles asociados al servicio como los ambientes y equipamiento.

El segundo objetivo específico desarrollado en el acápite 5.3. Contrastación de hipótesis, se evidenció conforme a la tabla 49 que la gestión documental tiene un nivel medio según el 75.6% de los colaboradores y la fiabilidad es regular de acuerdo con el 43.9% de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, asimismo se determinó a través de la prueba de Rho de Spearman que la gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad de la municipalidad distrital de Tacabamba con un valor de $r = 0.604$ y una

significancia de $p = 0.000$. Los resultados permitieron determinar que la gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad lo que determina que una al ser más pertinente la gestión documental la fiabilidad hacia la calidad de servicio incrementara por parte de los usuarios. Los resultados evidenciados son contrastables con Sairitupac (2022) quien determinó que la gestión documental tiene una relación directa y significativa con la fiabilidad con un valor de 0.707 y $p = 0.000$. Similares resultados mostraron Moreno (2022) quien reconoció que la gestión documental tiene una relación significativa con la fiabilidad con un valor de relación de $r = 0.731$ y $p = 0.000$ lo que determina la asociación entre las partes. En general, se muestra que la gestión documental es un mecanismo fundamental para que el usuario se familiarice con la calidad del servicio y lo perciba como fiable e idóneo.

El tercer objetivo específico en el acápite 5.3. Contrastación de hipótesis, mostró conforme a la tabla 51 que la gestión documental tiene un nivel medio según el 75.6% de los colaboradores y la capacidad de respuesta es regular de acuerdo con el 39% de los usuarios de la municipalidad distrital de la Tacabamba. Con respecto a la relación se determinó por intermedio de la prueba de Rho de Spearman que la gestión documental tiene una relación media con la capacidad de respuesta con un valor de $r = 0.611$ y $p = 0.000$, lo que infiere que la gestión documental se encuentra asociada a la capacidad de respuesta y que esta al mejorar también tendrá un impacto positivo en la capacidad de respuesta hacia los usuarios y por ende en la percepción de la calidad del servicio. Los resultados son contrastables con Sairitupac (2022) quien determinó que la gestión documental tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta con un valor de $r = 0.724$ y $p = 0.000$ lo que establece una relación significativa. Resultados similares tuvo Moreno (2022) en su estudio quien determinó que la gestión documental tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta con un valor de $r = 0.702$ y un p valor de 0.000. Resultados contrarios mostró Alfaro (2023) quien

determinó que la gestión documentaria con la capacidad de respuesta tiene un valor de relación inversa de -0.238 y un valor de $p = 0.299$. Finalmente, se reconoce que la gestión documentaria es un mecanismo elemental dentro de la forma y la manera de cómo se dé respuesta al usuario sobre sus quejas y reclamos.

El cuarto objetivo en el acápite 5.3. Contrastación de hipótesis, evidenció conforme a la tabla 53 que la gestión documental es media según lo calificó el 75.6% y la empatía es regular según el 53.7% de los usuarios de la entidad municipal, también se estableció conforme a la prueba de Rho de Spearman que la gestión documental tiene una relación media con la empatía de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba lo que establece que la gestión documental es un mecanismo elemental para tener una más alta percepción de la empatía de los usuarios respecto a la calidad de atención. Los resultados son contrastables con Sairitupac (2022) quien refirió que la gestión documental tiene una relación significativa con la empatía siendo el valor de $r = 0.587$ y $p = 0.000$ lo que infirió una relación entre la dimensión y la variable. Por su parte, Moreno (2022) determinó que la gestión documental es un mecanismo indispensable para que el usuario perciba una empatía entorno a la calidad del servicio que se le otorga y sobre todo de la atención a sus necesidades.

El objetivo general en el acápite 5.3. Contrastación de hipótesis, mostró conforme a la tabla 45 que la gestión documental es media conforme la percepción del 75.6% de los colaboradores y la calidad de atención a los usuarios es regular conforme al 46.3% de los usuarios, además se determinó que la gestión documental tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicio con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.692$ y una significancia de $p = 0.000$ lo que infiere que la gestión documental impacta de forma positiva en la calidad de atención al usuario de la municipalidad distrital de Tacabamba. Los resultados son contrastables con Quequejana (2023) quien determinó que la gestión

documental tiene una relación directa con la calidad del servicio con un valor de Rho de Spearman de 0.738 y valor de $p = 0.000$. Similares resultados obtuvieron Sairitupac (2022) quien refirió que la gestión documental se relaciona de forma significativa con la calidad de atención al usuario con un valor de 0.919 y $p = 0.000$. Para Solari (2022) la gestión documental y la calidad de servicio tienen una relación de 0.680 y una significancia de 0.000. Resultados contrarios, evidenció Alfaro (2023) quien determinó que la gestión documental y la calidad de servicio tienen una relación inversa de -0.123 con la calidad de servicio. Finalmente, se reconoce que la gestión documental es un mecanismo elemental en la mejora de la calidad de atención al usuario en las entidades municipales y es elemental para la atención pertinente de las necesidades de los usuarios.

5.3. Contrastación de hipótesis

Con referencia al análisis inferencial se los datos recopilados se determinó los siguientes resultados que a continuación se presentan:

5.3.1. Hipótesis general

Con referencia al objetivo general e hipótesis se planteó lo que se muestra a continuación:

La gestión documental tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Tabla 45

Gestión documental y calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión documental	Baja	N	0.0	0.0	0.0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Media	N	0.0	19	12	31
		%	0.0%	46.3%	29.3%	75.6%
	Alta	N	0.0	0	10	10
		%	0.0%	0,0%	24.4%	24.4%
Total	N	0.0	19	22	41	
	%	0.0%	46.3%	53.7%	100.0%	

La tabla muestra que de las variables el 75.6% de encuestados considera que la gestión documental es media lo que determina una calidad de atención regular y buena para un 53.7%. Para el 24.4% la gestión documental es alta lo que determinó una calidad de atención buena.

Tabla 46

Relación de la gestión documental y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

			Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.692**
		N	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla muestra que la gestión documental tiene una relación de 0.692 y una significancia de $p = 0.000$ con la calidad de atención al usuario, lo que infiere a establecer que la gestión documental tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados finalmente permiten aceptar la hipótesis alternativa planteada: “La gestión documental tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”

5.3.2. Hipótesis específicas

El análisis de la hipótesis general planteó en el estudio la evaluación de datos a nivel específico conforme se muestra a continuación:

5.3.2.1. Relación de la gestión documental con los elementos tangibles de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

La gestión documental tiene una relación media con los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Tabla 47

Gestión documental y elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

		Elementos tangibles			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión documental	Malo	N	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Media	N	1	19	11	31
		%	2.4%	45.3%	15.9%	75.6%
	Alta	N	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	24.4%	24.4%
Total	N	1	19	21	41	
	%	2.4%	45.3%	51.2%	100.0%	

La tabla muestra que de los participantes el en estudio el 75.6% de colaboradores indicó que la gestión documental es media y la dimensión elementos tangibles fue buena según el 24.4% en la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022.

Tabla 48

Relación de la gestión documental con los elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba

		Elementos tangibles	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	.588**
	Gestión documental	Sig. (bilateral)	.000
		N	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla muestra que la gestión documental tiene una relación de 0.588 y una significancia de $p = 0.000$ con la dimensión elementos tangibles, lo que infiere a establecer que la gestión documental tiene una relación media con los elementos tangibles de

municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados finalmente permiten aceptar la hipótesis alternativa planteada: “La gestión documental tiene una relación media con los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”.

5.3.2.2. Relación de la gestión documental con la fiabilidad de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

La gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Tabla 49

Gestión documental y la fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

Interpretación.

		Fiabilidad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión documental	Malo	N	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Media	N	4	18	9	31
		%	9.8%	43.9%	22.0%	75.6%
	Alta	N	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	24.4%	24.4%
Total	N	4	18	19	41	
	%	9.8%	43.9%	46.3%	100.0%	

La tabla muestra que de los participantes el en estudio el 75.6% de colaboradores indicó que la gestión documental es media y la dimensión fiabilidad fue buena según el 24.4% en la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022.

Tabla 50

Relación de la gestión documental con la fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba

			Fiabilidad
		Coeficiente de correlación	.604**
Rho de Spearman	Gestión documental	Sig. (bilateral)	.000
		N	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra que la gestión documental tiene una relación de 0.604 y una significancia de $p = 0.000$ con la dimensión fiabilidad, lo que infiere a establecer que la gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad de municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados finalmente permiten aceptar la hipótesis alternativa planteada: “La gestión documental tiene una relación media con la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”.

5.3.2.3. Relación de la gestión documental con la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

La gestión documental tiene una relación media con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Tabla 51

Gestión documental y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

		Capacidad de respuesta			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión documental	Malo	N	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Media	N	3	16	12	31
		%	7.3%	39.0%	29.3%	75.6%
	Alta	N	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	24.4%	24.4%
Total	N	3	16	22	41	
	%	7.3%	39.0%	53.7%	100.0%	

La tabla muestra que de los participantes en el estudio el 75.6% de colaboradores indicó que la gestión documental es media y la dimensión fiabilidad fue buena y fue regular para el 39% de la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022.

Tabla 52

Relación de la gestión documental con la capacidad de respuesta en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Gestión documental	Coficiente de correlación	.611**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra que la gestión documental tiene una relación de 0.611 y una significancia de $p = 0.000$ con la dimensión capacidad de respuesta, lo que infiere a establecer

que la gestión documental tiene una relación media con la capacidad de respuesta de municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados finalmente permiten aceptar la hipótesis alternativa planteada: “La gestión documental tiene una relación media con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”.

5.3.2.4. Relación de la gestión documental con la empatía de la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

La gestión documental tiene una relación media con la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022.

Tabla 53

Gestión documental y la empatía en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022

		Empatía			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión documental	Malo	N	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Media	N	1	22	8	31
		%	2.4%	53.7%	19.5%	75.6%
	Alta	N	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	24.4%	24.4%
Total	N	1	22	18	41	
	%	2.4%	53.7%	43.9%	100.0%	

La tabla muestra que de los participantes el en estudio el 75.6% de colaboradores indicó que la gestión documental es media y la dimensión empatía fue regular según el 53.7% y fue buena para el 43.9% de la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022.

Tabla 54

Relación de la gestión documental con la empatía en la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba

		Empatía
Coeficiente de correlación		.566**
Rho de Spearman	Gestión documental	
	Sig. (bilateral)	.000
	N	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra que la gestión documental tiene una relación de 0.566 y una significancia de $p = 0.000$ con la dimensión empatía, lo que infiere a establecer que la gestión documental tiene una relación media con la empatía de municipalidad distrital de Tacabamba 2022. Los resultados finalmente permiten aceptar la hipótesis alternativa planteada: “La gestión documental tiene una relación media con la empatía en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”.

CONCLUSIONES

1. La gestión documental mostró una relación directa con la calidad de atención al usuario con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.692$ y una significancia de $p = 0.000$, esto se vincula a lo que se muestra en la tabla 45 donde la gestión documental con la calidad de atención es media en un 75.6% y se infiere que al tener una mejor gestión documental se tendrá también una mayor calidad de atención hacia los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba.
2. La gestión documental evidenció una relación media con los elementos tangibles con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.588$ y un significancia de $p = 0.000$, lo que permite reconocer conforme a la tabla 47 que la gestión documental al ser media conforme lo califica el 75.6% lo que establece que elementos tangibles asociados a la calidad de servicio también serán conforme el 45.3% de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022 y por ende al mejorar componentes como equipos, ambientes y otros se percibirá mejor los elementos tangibles y mejorará la calidad de servicio.
3. La gestión documental mostró una relación media con la fiabilidad con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.604$ con una significancia de $p = 0.000$, lo que permite reconocer conforme a la tabla 49 que la gestión documental presenta una nivel medio conforme lo califica el 75.6% y al presentarse este nivel la fiabilidad se muestra en un nivel regular según el 43.9% de usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba durante el periodo 2022 lo que permite indicar que al mejorarse la gestión documental se tendrá una calidad de servicio más adecuada y más fiable para el usuario.
4. La gestión documental determinó una relación media con la capacidad de respuesta con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.611$ con una significancia de $p = 0.000$, lo que

permite reconocer conforme a la tabla 51 que al ser percibida la gestión documental como medio por el 75.6% la capacidad de respuesta asociada a la calidad de servicio es regular según 39% de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba lo que en general permite establecer que a una mejor gestión documental la capacidad de respuesta será más pertinente en la entidad y hacia los usuarios.

5. La gestión documental estableció una relación media con la empatía con un valor de Rho de Spearman de $r = 0.566$ con una significancia de $p = 0.000$, lo que permite determinar conforme la tabla 53 que la gestión documental al ser percibida como regular por el 75.6% de los colaboradores la empatía es también calificada por el 53.7% de los usuarios de la municipalidad distrital de Tacabamba, esto, permite señalar que a mayor gestión documental el grado de empatía de los usuarios hacia el servicio mejorará y percibirán la calidad de servicio más pertinente.

SUGERENCIAS

1. La municipalidad distrital de Tacabamba a través de la Unidad de Gerencia, debe enfocarse en mejorar aún más la gestión documental esto mediante la implementación de sistemas de gestión documental más eficientes, la capacitación del personal en mejores prácticas de archivo y recuperación de documentos, y la inversión en tecnologías que faciliten el acceso rápido y seguro a la información.
2. La municipalidad distrital de Tacabamba a través de la Unidad de Gerencia, deberá invertir en mejorar los componentes tangibles como equipos y ambientes, porque esto se reflejarán directamente en una mejor percepción de calidad por parte de los usuarios al optimizar estos aspectos la calidad del servicio deberá mejorar lo que beneficiará tanto a la entidad como a sus usuarios.
3. La municipalidad distrital de Tacabamba debe por intermedio de la Unidad Gerencia, debe enfocarse en implementar sistemas de gestión documental más eficientes y modernos, capacitando al personal en prácticas de manejo de documentos eficaces y adoptando políticas de revisión y actualización periódica de los procesos documentales, además, será beneficioso establecer mecanismos de retroalimentación con los usuarios para evaluar continuamente la percepción de la fiabilidad y realizar ajustes oportunos.
4. Es crucial que la municipalidad distrital de Tacabamba por intermedio de la Unidad de Gerencia, implemente sistemas electrónicos para una atención más oportuna referente a reclamos respecto a los servicios que otorga la entidad estatal, además de implementar estrategias como la adopción de mecanismos digitales y la revisión continua de los procesos para garantiza su eficiencia y actualización de procesos de gestión documental.
5. La municipalidad distrital de Tacabamba por intermedio de la Unidad de Gerencia, debe enfocarse en optimizar los procesos documentales esto incluye la digitalización de

documentos de acceso más rápido y la capacitación del personal para mejorar la interacción y respuesta a las necesidades de los usuarios con lo que se mejora la percepción hacia la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2023). *Gestión documentaria y calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115264>
- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar* (1° ed.). Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Aparisi, M. (06 de agosto de 2020). *Definición del concepto clasificación documental: ¿de qué sirve?* Docunecta: <https://www.docunecta.com/blog/definicion-del-concepto-clasificacion-documental>
- Apd. (23 de septiembre de 2021). *Cómo mejorar la gestión del tiempo en el trabajo y no perder ni un minuto*. Apd: <https://www.apd.es/gestion-del-tiempo-en-el-trabajo/>
- Blogger. (18 de julio de 2015). *Instrumentos de Evaluación*. Blogger: <http://instrumentos26evaluacion.blogspot.com/2015/07/registro-descriptivo.html>
- Cantillo, R. (22 de marzo de 2022). *Qué es la atención, tipos y alteraciones*. Bloque 10: <https://bloque10.unimagdalena.edu.co/neurociencia-cognitiva/>
- Caravaca, E. (21 de enero de 2022). *Calidad en la atención al cliente*. Andalucía: <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Cardozo, L. (01 de marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

Comunidad Baratz. (16 de septiembre de 2016). *El proceso de gestión documental en el archivo electrónico*. Comunidad Baratz: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-proceso-de-gestion-documental-en-el-archivo-electronico/>

Comunidad Baratz. (09 de septiembre de 2020). *La preservación del fondo documental en los Archivos*. Comunidad Baratz: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/la-preservacion-del-fondo-documental-en-los-archivos/>

Congreso de la República (CR). (30 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. *Congreso de la República*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. Congreso de la República.

Congreso de la República (CR). (22 de julio de 2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785). *Congreso de la República*. Lima, Lima: Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/431141/Ley-27785.pdf?v=1574886460>

Congreso de la República (CR). (27 de mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972). Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Congreso de la República (CR). (17 de abril de 2006). Ley de control interno de las entidades del estado: Ley N° 28716. *Congreso de la República (CR)*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/477577/Ley_N_28716.pdf?v=1579639311

- Congreso de la República. (10 de abril de 2001). Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444). Lima, Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Consejo de Ministros (CM). (09 de agosto de 2017). Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. *Consejo de Ministros (CM)*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1551640-1>
- Copimar. (14 de agosto de 2020). *Clasificación documental – conoce su utilidad*. Copimar: <https://copimar.net/clasificacion-documental-conoce-su-utilidad/>
- Cruz, J. (1996). *Manual de Archivística* (1° ed.). Ediciones Pirámide. <https://nucleodedocumentouno.webs.com/manual%20de%20archivistica%20-%20cruz%20mundet.pdf>
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H., & Arias, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Cueva, L., Martín, A., & Pérez, J. (6 de noviembre de 2019). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Custodios. (16 de enero de 2021). *¿Por qué acudimos al almacenamiento de archivos?* Custodios SA: <https://custodiodedocumentosmx.com/almacenamiento-de-archivos/>
- Decreto Legislativo N° 1310. (2017, 09 de agosto). *Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Diario Oficial el Peruano. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>

- Del Castillo, P. (15 de agosto de 2007). *Capacidad de Respuesta*. Alianza Auto Motriz:
<https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/>
- Del Pino, G. (17 de enero de 2022). *Tangible*. Software Delsol:
<https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>
- Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., & Tapia, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis crítico de la teoría de Feigenbaum. *Global Business Administration*, 2(1), 21-26. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Editorial Etecé. (26 de julio de 2016). *Artefactos Tecnológicos*. Enciclopedia de ejemplos:
<https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-artefactos-tecnologicos/>
- EINA Inserción Laboral. (18 de febrero de 2019). *La magia del orden: la importancia de la gestión documental y de archivos*. EINA: <https://eina-insercio.org/es/gestion-documental-archivos/>
- Equipo editorial. (25 de septiembre de 2020). *Tecnología*. Concepto:
<https://concepto.de/tecnologia/>
- Equipo editorial. (10 de febrero de 2022). *Recursos tecnológicos*.
<https://concepto.de/recursos-tecnologicos/>
- Escuela Inenka. (02 de mayo de 2019). *La importancia de la gestión documental en una empresa*. <https://escuelainenka.com/gestion-documental/>
- EvaluandoCRM.COM. (13 de diciembre de 2017). *Satisfacción del cliente: más que rapidez, efectividad*. Evaluando CRM: <https://www.evaluandocrm.com/satisfaccion-del-cliente-mas-que-rapidez-efectividad/>
- Flores Alvarado, M. E. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021*. [Tesis en Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
 Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67122/Flores_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67122>

García, I. (14 de noviembre de 2017). *Definición de Organización*. Economía Simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>

González, L. (14 de diciembre de 2018). *Organización de archivos: Clasificación, ordenación, instalación*. Biblipos: <https://www.biblipos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>

González, L. (19 de octubre de 2018). *Gestión de documentos electrónicos: Definiciones*. Biblipos: <https://www.biblipos.es/gestion-de-documentos-electronicos-definiciones/>

González, L. (29 de agosto de 2018). *La gestión documental. Definición, conceptos e importancia hoy en día*. Neodoc: <https://www.neodoc.es/blog-de-neodoc/la-gestion-documental-definicion-conceptos-e-importancia-hoy-en-dia/>

Grupo Esginnova. (24 de junio de 2015). *Principales indicadores para valorar la calidad de servicios de atención al cliente*. Grupo Esginnova: <https://www.isotools.us/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/>

Guías Jurídicas. (01 de abril de 2020). *Recursos tangibles e intangibles*. La Ley: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTEwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZa pUt-ckhlQaptWmJOcSoA4WdcKjUAAAA=WKE

- Heredia, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica* (5° ed.). Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
<https://alexavidal.files.wordpress.com/2015/07/archivisticageneralteoriaypractica-antonia-heredia-herrera.pdf>
- Hernández, A. (14 de enero de 2013). *Capacidad de Respuesta*. Servik:
<https://servikblog.wordpress.com/2013/01/14/capacidad-de-respuesta/>
- IBM Sterling B2B Integrator. (26 de abril de 2021). *Seguimiento de documento*. IBM Sterling B2B Integrator: <https://www.ibm.com/docs/es/b2b-integrator/6.0.0?topic=processes-document-tracking>
- Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39223>
- Juan, M. (29 de octubre de 2019). *Los principios de Fayol y las Funciones Básicas de la empresa*. Cerem: <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- La Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*.
<https://dle.rae.es/ambiente>
- Lamas, M. (2022). Gestión documental de las grandes multinacionales. *Gestión documental a les grans multinacionals*, 1(45), 15-29.
<https://www.raco.cat/index.php/liligall/article/view/403162>
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

- Minyana, L. (07 de junio de 2023). *Qué es la fidelización de clientes: ventajas y estrategias para lograrla*. INBO UNDCYCLE: <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/fidelizacion-clientes>
- Montejano, S. (08 de julio de 2019). *¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla?* Psicoglobal: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
- Moreno, J. (2022). *Gestión documentaria y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Salas Guadalupe, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109780>
- Navarro, A. (05 de diciembre de 2012). *Clasificación y ordenación de los documentos*. El Mundo Documental: <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>
- NEODOC. (29 de agosto de 2018). *La gestión documental. Definición, conceptos e importancia hoy en día*. <https://www.neodoc.es/blog-de-neodoc/la-gestion-documental-definicion-conceptos-e-importancia-hoy-en-dia/>
- Ortiz, D. (15 de julio de 2021). *Importancia de la velocidad del servicio de atención al cliente*. Juan de Amberes Blog: <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Parallel. (26 de agosto de 2020). *¿Qué es la gestión documental?* Parallel Blog: <https://www.onparallel.com/blog/es/que-es-gestion-documental/>
- Peiró, R. (29 de septiembre de 2020). *Información*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- Peiró, R. (08 de junio de 2020). *Usuario*. Economipedia: https://www.google.com/search?q=definicion+de+usuario&rlz=1C1CHZL_esPE98

- R2 Docuo. (15 de enero de 2023). *¿Qué es un Sistema de Gestión Documental?* R2Docuo:
<https://www.r2docuo.com/es/sistema-de-gestion-documental>
- Ramírez, D. (2021). *Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
 Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76194>
- Ramos, G. (febrero de 2014). *Definición de Gestión*. <https://economia.org/gestion.php>
- Real Academia Española (RAE). (01 de enero de 2020). *Municipalidad*. Diccionario Prehispánico del Español Jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/municipalidad>
- Real Academia Española (RAE). (01 de enero de 2023). *Ambiente*. Diccionario de la lengua Española: <https://dle.rae.es/ambiente>
- Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA). (21 de enero de 2015). *Modelo de Gestión Documental de la RTA*. Directrices – Descripción archivística:
<http://mgd.redrta.org/directrices-descripcion-archivistica/mgd/2015-01-21/182159.html>
- Red de transparencia y Acceso a la información. (21 de enero de 2015). *Directrices – Descripción archivística*. <http://mgd.redrta.org/directrices-descripcion-archivistica/mgd/2015-01-21/182159.html>
- Red Hat. (01 de febrero de 2018). *Almacenamiento de archivos, en bloques y de objetos*. Red Hat: <https://www.redhat.com/es/topics/data-storage/file-block-object-storage>
- Rincón, D. (2020). *Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional UPB.
<http://hdl.handle.net/20.500.11912/6032>

- Roldán, N. (21 de agosto de 2017). *Tecnología*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Sairitupac, M. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116679>
- Sánchez, B. (17 de marzo de 2017). *Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro*. Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/psicologia/empatia>
- Santos, S. (18 de marzo de 2021). *Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones*. Comunidad Baratz: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>
- Scarilli, J. (13 de noviembre de 2020). *La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción*. MD: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>
- Sierra, Y. (23 de diciembre de 2020). *¿Qué es gestión documental? Importancia, objetivos y ejemplos*. Lemontech Blog: <https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-documental/>
- Softwariza3. (27 de diciembre de 2022). *¿Qué es la Gestión Documental?* Docuware: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Solari, C. (2022). *Gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107509>

- Tejada, D. (2022). *Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95487>
- Ucha, F. (01 de junio de 2014). *Definición de comprensión*. Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/comension.php>
- Unidad de Acceso a la Información Pública. (01 de enero de 2023). *Guías técnico-metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivos*. Gub uy: <https://www.gub.uy/unidad-acceso-informacion-publica/comunicacion/publicaciones/guias-tecnico-metodologicas-gestion-documental-administracion-archivos>
- Vadillo, J. (09 de julio de 2021). *De profesión, archivero*. El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/124276-de-profesion-archivero>
- Vargas, A. (2017). *Investigación de mercados* (1° ed.). Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425903.pdf>
- Viloria, M. (2023). La valoración documental: indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina*, 7(1), 2320-2349. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593
- Westreicher, G. (06 de agosto de 2020). *Documento*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/documento.html>

APÉNDICES

APÉNDICE A: Instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTION DOCUMENTAL

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre la gestión documental. Es necesario responder a las preguntas con honestidad y objetividad. Agradecemos de antemano su valiosa participación y cooperación. Después de leer con atención cada afirmación, marque con una X la casilla que mejor corresponda a su respuesta.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		nunca	a veces	siempre
	D1. Clasificación documental			
1.	¿Realiza una clasificación de los documentos siguiendo un orden cronológico?			
2.	¿Realiza una clasificación de los documentos siguiendo un orden por folio?			
3.	¿Los documentos que usted archiva tienen formatos similares?			
4.	¿Cuenta con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben?			
	D2. Descripción documental			
5.	¿Se realiza un registro oportuno de los archivos?			
6.	¿Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación?			
7.	¿Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria?			
8.	¿Se codifica la documentación recepcionada?			
9.	¿Se tiene una pequeña descripción por carpetas?			
	D3. Gestión electrónica del documento			
10.	¿Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación?			
11.	¿Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas?			
12.	¿Cuenta con una base de datos para la organización de la información?			
13.	¿Existe un control de la ruta del documento en el sistema?			
	D4. Conservación del documento			
14.	¿Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes?			

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		nunca	a veces	siempre
15.	¿Se plantean estrategias para la conservación de los mismos?			
16.	¿Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones?			
17.	¿Cuenta con estantes adecuado para la conservación de los documentos?			
18.	¿Cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos?			

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre la calidad de atención. Es necesario responder a las preguntas con honestidad y objetividad. Agradecemos de antemano su valiosa participación y cooperación. Después de leer con atención cada afirmación, marque con una X la casilla que mejor corresponda a su respuesta.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		nunca	a veces	siempre
	D1. Elementos tangibles			
1.	¿Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos?			
2.	¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación?			
3.	¿Existe una orden y presentación adecuada del área de archivos?			
4.	¿Los equipos son los adecuados y necesarios?			
5.	¿Se cuenta con una buena ventilación e iluminación en el área destinada?			
6.	¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios?			
	D2. Fiabilidad			
7.	¿Se brinda la información necesaria al usuario?			
8.	¿El personal está atento a las necesidades de los usuarios?			
9.	¿Se cuenta con personal capacitado?			
10.	¿Cuándo existe un compromiso con el usuario lo cumple?			
11.	¿Cuándo el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo?			
12.	¿Considera que se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos?			
	D3. Capacidad de respuesta			
13.	¿El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido?			
14.	¿Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema?			
15.	¿Se brinda respuestas oportunas a las quejas o reclamos presentados?			
16.	¿Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado?			

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		nunca	a veces	siempre
17.	¿Considera que el tiempo es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área?			
18.	¿Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida?			
	D4. Empatía.			
19.	¿El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos?			
20.	¿Considera que brinda un trato Personalizado?			
21.	¿Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios?			
22.	¿El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos?			
23.	¿Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área?			